



Programa de Conformidade 2025

Dezembro de 2024

Índice

1. Objeto	4
2. Princípios e Normas.....	5
2.1. Não Discriminação	5
2.2. Transparência.....	5
2.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação	6
2.4. Independência.....	6
2.5. Confidencialidade.....	6
3. Procedimentos	7
3.1 Não Discriminação	7
3.1.1. Avaliação de capacidade de geração disponível na RND.....	7
3.1.2. Ligação às Redes	8
3.1.3. Acesso às Redes.....	8
3.1.4. Exploração das Redes.....	9
3.1.5. Serviços de Flexibilidade.....	9
3.1.6. Tratamento de Reclamações.....	9
3.1.7. Intervenções no Local de Consumo solicitadas pelos Agentes	10
3.2. Transparência.....	11
3.2.1. Divulgação de Informação Pública e Procedimentos	11
3.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação	12
3.4. Independência.....	12
3.4.1. Declaração Individual dos Gestores da E-REDES	13
3.4.2. Regime de Cálculo de Salários e de Prémios	13
3.4.3. Benefícios Financeiros de Empresas não Reguladas do Grupo	13
3.4.4. Migrações Intragrupo	14
3.4.5. Partilhas Intragrupo	14
3.5. Confidencialidade.....	15
3.5.1. Classificação da Informação e Obrigações.....	15
3.5.2. Informação Confidencial	16

3.5.3. Leitura e Disponibilização de Dados.....	17
3.6. Implementação do Código de Conduta.....	17
3.6.1. Monitorização Anual.....	17
3.6.2. Documentos de Compromisso.....	18
3.6.3. Oferta ou Receção de Prendas ou Benefícios.....	18
3.7. Formação e Sensibilização	18
4. Programa Anual 2025.....	19
4.1. Atividades a empreender	19
4.1.1. Atividades no Âmbito da Não Discriminação.....	19
4.1.2. Atividades no Âmbito da Diferenciação de Imagem e Comunicação.....	20
4.1.3. Atividades no Âmbito da Independência.....	21
4.1.4. Atividades no Âmbito da Confidencialidade.....	21
4.1.5. Atividades de Âmbito Transversal.....	22
4.2. Lista Calendarizada das Atividades.....	23
5. Disposições Finais.....	26
5.1 Aprovação pela ERSE.....	26
5.2. Relatório Anual da Conformidade.....	26
5.3. Divulgação.....	26
5.4 Linha Aberta de Conformidade	26
Anexo A - Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES.....	27
Anexo B – Código de Conduta	29
Anexo C – Lista de Informações Comercialmente Sensíveis.....	40

1. Objeto

O Programa de Conformidade da E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A. (E-REDES), estabelece os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados, com vista à exclusão de comportamentos discriminatórios no relacionamento daquela com quaisquer entidades com as quais interaja no exercício da atividade de operador de redes de distribuição (Programa de Conformidade).

Este programa dá cumprimento às obrigações legais e regulamentares que enquadram a atividade da E-REDES enquanto Operador de Redes de Distribuição (ORD) pertencente a um grupo de empresas verticalmente integrado, em particular no que se refere às obrigações previstas no art. 35.º, n.º 2, alínea d) da Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019, relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade e que altera a Diretiva 2012/27/UE, no art. 234.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (Decreto-Lei n.º 15/2022), e nos arts. 324.º e 325.º do Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho, que aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás da ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (Regulamento n.º 827/2023 ou RRC).

A elaboração e o acompanhamento da execução do Programa de Conformidade cabem ao Responsável de Conformidade designado pela E-REDES para o efeito (Responsável de Conformidade), o qual deve ser totalmente independente e ter acesso a todas as informações necessárias ao cumprimento das suas funções, sejam informações da E-REDES, sejam informações de quaisquer empresas com esta coligadas ao abrigo das disposições legais já mencionadas.

O Responsável de Conformidade designado pela E-REDES deve ainda, no âmbito das funções referidas, apresentar à ERSE um relatório anual, a ser publicado nos sítios na Internet da ERSE e da E-REDES e sem prejuízo da interação que entenda adequado manter com a ERSE no exercício das suas atribuições.

O Programa de Conformidade aplica-se a todos os colaboradores que direta ou indiretamente desempenhem funções na E-REDES, com inclusão dos colaboradores abrangidos por contratos de prestação de serviço.

O presente documento encontra-se estruturado nos seguintes termos:

- No capítulo 2 são referidos e descritos os princípios e as normas que a E-REDES deve cumprir.
- No capítulo 3 são estabelecidos e explicados os procedimentos tendentes a garantir o cumprimento dos princípios e normas referidos.
- No capítulo 4 é definido o programa de atividades a desenvolver pela E-REDES em 2025, com medidas concretas, calendarizadas e monitorizáveis, com vista a evidenciar e reforçar o cumprimento dos princípios e normas referidos, bem como a aplicação dos procedimentos mencionados;
- No Anexo A encontram-se os Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES;
- No Anexo B encontra-se o Código de Conduta da E-REDES revisto em 2024, o qual deve fazer parte integrante do Programa de Conformidade anual nos termos legal e regulamentarmente previstos;
- No Anexo C encontra-se a Lista de Informações Comercialmente Sensíveis revista em 2024.

2. Princípios e Normas

Nos termos da legislação e regulamentação em vigor, a E-REDES, enquanto Operador de Redes de Distribuição pertencente a um grupo empresarial que inclui empresas dedicadas às atividades de produção e comercialização de energia elétrica, deve cumprir com um conjunto de princípios e normas para garantia da independência e separação de atividades que lhe são exigidos por lei, conforme melhor especificado nos pontos 2.1. a 2.5. deste capítulo.

2.1. Não Discriminação

A E-REDES não pode proceder a qualquer discriminação, designadamente no tratamento e relacionamento com os utilizadores das redes de distribuição de energia elétrica, devendo garantir e proporcionar condições iguais para todos, nomeadamente para consumidores, autoconsumidores, entidades gestoras de autoconsumo coletivo (EGAC), produtores, comercializadores, agregadores, titulares de instalações de armazenamento, prestadores de serviços de flexibilidade, operadores de postos de carregamento de veículos elétricos, comercializadores de eletricidade para a mobilidade elétrica (CEME), operadores de rede de distribuição em baixa tensão (ORDBT) e operadores de redes de distribuição fechadas (ORDF), em igualdade de circunstâncias.

A E-REDES não pode, nomeadamente, favorecer, direta ou indiretamente, as empresas do grupo empresarial a que pertence (Grupo EDP), em prejuízo dos outros agentes ou operadores do mercado.

2.2. Transparência

A atividade da E-REDES deve observar o princípio da transparência, designadamente nas relações comerciais em que intervém, nas suas decisões e na divulgação da informação.

A E-REDES deve disponibilizar, através do seu sítio na Internet¹ ou por outro canal considerado como adequado², a informação pública, obtida no âmbito das suas atividades, que possa contribuir para aumentar o nível de clareza e transparência do sector elétrico, de acordo com a legislação e regulamentação em vigor.

Para além da transparência na informação, essencial numa empresa que presta um serviço público, a E-REDES deve proceder com total transparência na tomada das decisões, seja por iniciativa sua, seja como resposta a questões colocadas, nomeadamente através da clareza dos raciais de decisão.

¹ A título de exemplo, o sítio de internet da E-REDES inclui designadamente uma sistematização dos documentos relevantes sobre a sua atividade (<https://www.e-redes.pt/pt-pt/sobre-nos-e-redes/organizacao/documentacao-relevante>) e uma Base de Dados em acesso aberto (Portal Open Data disponível em <https://e-redes.opendatasoft.com/pages/homepage/?flg=pt-pt>).

O Portal *Open Data* da E-REDES é uma plataforma que disponibiliza dados públicos relacionados com a rede elétrica, consumo energético e transição energética em Portugal, promovendo a transparência e o acesso à informação para diversas entidades, incluindo agentes públicos, investigadores, empresas e cidadãos. Através deste portal, os utilizadores podem explorar dados sobre o perfil de consumo de energia por freguesia e código postal, visualizar mapas e estatísticas sobre autoconsumo, ou consultar informações sobre a iluminação pública. Esta ferramenta permite o desenvolvimento de estudos e análises que auxiliam na investigação académica e em decisões estratégicas, como a implementação de soluções de eficiência energética e descarbonização.

² Por exemplo, em 2023 a E-REDES lançou a App E-REDES Digital para dispositivos móveis, que agrega todos os serviços disponibilizados pela Empresa e permite solicitar serviços.

2.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação

A E-REDES deve garantir a diferenciação da sua imagem e dos canais de comunicação face às restantes entidades que atuam no âmbito do Sistema Elétrico Nacional (SEN), de forma inequívoca para os clientes de eletricidade, devendo obrigatoriamente a respetiva imagem gráfica e designação comercial não conter elementos comuns com os utilizados por quaisquer outras entidades com as quais possuam relação de grupo e que atuem noutras atividades no setor elétrico.

2.4. Independência

A separação jurídica da atividade de distribuição é obrigatória, sendo apenas excecionada nos casos de Operadores de Redes de Distribuição com menos de 100 000 consumidores ou de redes isoladas.

Para além da separação jurídica, estão impostas à E-REDES obrigações reforçadas de independência orgânica e funcional, por se encontrar integrada num grupo económico que detém empresas dedicadas às atividades de produção e comercialização de energia elétrica que operam, também, em Portugal Continental.

Assim, a E-REDES deve dispor de:

- Poder de decisão, exercido em termos efetivos e independentes da empresa verticalmente integrada, no que respeita aos ativos necessários para manter, explorar ou desenvolver a rede.
- Recursos necessários, designadamente humanos, técnicos, financeiros e materiais, para explorar, manter e desenvolver a rede.
- Recursos necessários para assegurar o atendimento aos utilizadores da rede de distribuição.

A EDP, S.A., na qualidade de empresa-mãe, não deve interferir na exploração diária das redes de distribuição e nas decisões específicas sobre a operação, manutenção e investimento das redes. No entanto, encontra-se salvaguardado o direito a uma supervisão económica e de gestão, designadamente no que se refere à aprovação do plano financeiro anual, ou instrumento equivalente, e ao estabelecimento de limites globais para os níveis de endividamento da E-REDES, uma vez que a lei não estabelece obrigações de separação patrimonial do Operador de Redes de Distribuição.

Os gestores da E-REDES devem dispor de independência, com salvaguarda dos interesses profissionais. Visando conferir-lhes uma maior independência, estão-lhes estabelecidas algumas limitações e condicionalismos: não podem integrar os órgãos sociais, participar nas estruturas, manter relações contratuais ou receber qualquer remuneração de empresas de produção, transporte ou comercialização de eletricidade.

Está ainda vedada à E-REDES a partilha com qualquer das restantes empresas do Grupo EDP 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 informações comercialmente sensíveis.

2.5. Confidencialidade

No âmbito da sua atividade, a E-REDES tem acesso a um elevado volume de informação, nomeadamente relativa aos pontos de entrega, clientes, produtores, agentes de mercado e outras entidades, estando a empresa e os seus colaboradores sujeitos a obrigações de confidencialidade, nomeadamente nos casos de informação contratual, informações comercialmente sensíveis, informações comercialmente vantajosas e dados pessoais.

3. Procedimentos

A E-REDES deve adotar um conjunto de procedimentos, melhor detalhados nos pontos 3.1. a 3.6. deste capítulo, com o intuito de continuar a garantir o cumprimento dos princípios e normas que lhe são impostas e referidas no capítulo 2 *supra* e sem prejuízo das atividades que deverá desenvolver nos termos previstos no capítulo 4 *infra*.

Embora os princípios acima mencionados se encontrem estreitamente relacionados e não seja inequívoca a fronteira entre os mesmos, para melhor contextualização enunciamos abaixo os procedimentos por referência a cada um dos princípios individualmente considerados.

3.1 Não Discriminação

3.1.1. Avaliação de capacidade de geração disponível na RND

Na avaliação de capacidade de recepção disponível na Rede nacional de distribuição de eletricidade (RND), a E-REDES deve assegurar a aplicação de critérios não discriminatórios.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 15/2022, para as instalações sujeitas a licença de produção e de exploração, é necessária a prévia atribuição de capacidade de injeção na Rede Elétrica de Serviço Público (RESP). A atribuição de reserva de capacidade pode ser realizada através das seguintes modalidades:

- Modalidade de acesso geral – O requerente faz uma solicitação à Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG), sendo atribuída a capacidade que se encontra disponível, seguindo a prioridade decorrente da ordem do pedido feito à DGEG e garantindo assim a não discriminação dos pedidos.
- Modalidade de acordo entre o interessado e o operador da RESP – Caso não haja capacidade de recepção na RESP disponível e tenha sido definido um valor de capacidade máxima de injeção na RESP a atribuir nesta modalidade por despacho do membro do Governo responsável pela área da energia, o requerente pode solicitar um pedido para celebração de acordo à DGEG, que o remete ao operador de rede para hierarquização dos pedidos, sendo a mesma realizada de forma não discriminatória seguindo os critérios estabelecidos por despacho do diretor-geral da DGEG (termos de referência).
- Modalidade de procedimento concorrencial - O membro do Governo responsável pela área da energia pode determinar a realização de procedimento concorrencial para atribuição de título de reserva de capacidade de injeção na RESP, sendo as condições e critérios definidos nas peças do procedimento, não tendo o operador da rede qualquer atuação no decorrer do procedimento.

Para as instalações sujeitas a registo prévio, o requerente realiza o pedido junto da DGEG, que após validação do pedido remete ao operador de rede para pronúncia relativa à existência de capacidade de recepção, que é avaliada através de critérios concretos e não discriminatórios, respeitando a ordem sequencial dos pedidos e confirmando previamente a viabilidade de atribuição de reserva de capacidade de injeção na RND junto do operador da Rede nacional de transporte de eletricidade (RNT) e do gestor global do SEN.

3.1.2. Ligação às Redes

Nos pedidos de ligação à rede de clientes (trate-se de ligações definitivas, provisórias ou eventuais), produtores e titulares de instalações de armazenamento autónomo, assim como de postos de carregamento de veículos elétricos³ e de instalações de autoconsumo, a E-REDES deve assegurar a igualdade de tratamento, executando os orçamentos e as obras de acordo com o estabelecido na legislação, na regulamentação e nos procedimentos internos aplicáveis, devendo, nomeadamente:

- Tratar qualquer pedido de ligação com equidade e transparência, independentemente de eventuais interesses de terceiros;
- Disponibilizar aos requisitantes de uma ligação à rede a informação necessária sobre as condições técnicas e financeiras relativas ao pedido de ligação⁴;
- Elaborar e manter registos auditáveis dos orçamentos de ligação à rede, de acordo com o estabelecido regulamentarmente;
- Manter evidências de que a execução da obra só se inicia após a aprovação do orçamento por parte do requisitante;
- Disponibilizar e manter registos auditáveis dos elementos explicativos relativos aos trabalhos de execução da ligação e aos custos faturados, dando adequada informação ao requisitante, nomeadamente sobre eventuais atrasos na execução da ligação.

3.1.3. Acesso às Redes

O acesso às redes a todos os interessados deve ser proporcionado de forma não discriminatória.

Deve ser assegurado aos utilizadores que reúnam as condições para o efeito, nomeadamente aos comercializadores⁵ (incluindo CEME) e às EGAC, a celebração de contrato de uso das redes, de acordo com as condições gerais aprovadas pela ERSE e disponíveis para consulta no sítio da Internet da E- REDES⁶.

A este propósito, é de destacar o disposto no artigo 11.º do RRC, segundo o qual os ORD “(...) são obrigados, dentro das suas áreas de intervenção, a proporcionar uma ligação às redes de instalações de consumo a quem a requirir (...)” (n.º 1), devendo a recusa do estabelecimento de uma nova ligação à rede ou de um pedido de aumento de potência ser devidamente fundamentada (n.º 2 e n.º 3). Refira-se ainda a disposição do n.º 3 do artigo 17.º do Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações (RARI), ao abrigo da qual “os operadores das redes devem enviar à ERSE, trimestralmente, informação sobre as recusas de requerimentos de contrato de uso das redes, acompanhada dos respectivos motivos de recusa.”

³ Na sequência do grande crescimento de agentes e pedidos de ligação à rede relativos à mobilidade elétrica, em 2022 a E-REDES implementou um conjunto de iniciativas por forma a simplificar os processos e a dar mais informação de forma transparente e acessível a todos os agentes.

Neste sentido, i) a E-REDES passou a dispor de um interlocutor único para os mais de 100 operadores de mobilidade elétrica - que realiza reuniões periódicas com os diversos agentes, ii) foi implementada uma nova metodologia ágil para simplificar os processos, e iii) passou a partilhar, designadamente, o estado dos processos de ligação à rede com todos os operadores através de um *dashboard* (aberto a todos os operadores e em que cada um só vê os seus processos).

Adicionalmente, a E-REDES passou a partilhar informação a todos através do portal *Open Data* (e.g. informação acerca da localização e capacidade da rede ao nível dos diversos Postos de Transformação que está acessível a todos clientes e entidades e que era um dos pedidos de muitos operadores de mobilidade elétrica por forma a poderem ser mais eficientes nos processos de ligação à rede).

⁴ Desde logo, a E-REDES disponibiliza um conjunto de informações práticas sobre este pedido no seu sítio internet. Cfr. em <https://www.e-redes.pt/pt-pt/ajuda/perguntas-frequentes/pedidos-de-ligacao-a-rede>

⁵ Aliás, por exemplo, o sítio internet da E-REDES tem mesmo uma área reservada aos comercializadores e que contém informação relativa a dados de consumo e produção para permitir a interação dos mesmos de forma integrada e digital com a E-REDES – cfr. <https://www.e-redes.pt/pt-pt/comercializadores/comercializadores-de-energia>.

⁶ Cfr., nomeadamente, a informação constante do link do sítio internet da E-REDES acima transcrito na nota 1.

Na faturação do acesso às redes devem ser aplicadas as tarifas de acesso estabelecidas pela ERSE.

3.1.4. Exploração das Redes

Na exploração e manutenção das redes, a E-REDES deve atuar de forma não discriminatória em relação aos utilizadores, independentemente de eventuais interesses de terceiros.

Excetuam-se as situações previstas na legislação e regulamentação em vigor, nomeadamente quanto aos clientes que se encontrem classificados pelos respetivos comercializadores como sendo clientes com necessidades especiais ou prioritários.

3.1.5. Serviços de Flexibilidade

Para dar resposta aos desafios inerentes à transição energética e às metas de descarbonização previstas na política energética nacional e europeia, têm vindo a ser implementadas novas soluções e modelos mais flexíveis de gestão de redes de distribuição. O modelo de contratação de serviços de flexibilidade local a agentes de mercado (consumidores, produtores, agregadores), previsto e incentivado pelo Decreto-Lei n.º 15/2022, permite ao ORD a modulação do consumo e/ou injeção de energia para assegurar as condições de operação em pontos específicos da rede nos quais se verifiquem constrangimentos ou limitações técnicas.

Sendo os serviços locais de flexibilidade um conceito ainda em desenvolvimento e sendo limitada, a nível internacional, a experiência de aplicação destas novas soluções por parte dos ORD, em 2023 a E-REDES lançou o projeto piloto FIRMe, com o intuito de acelerar o desenvolvimento interno de conhecimento e capacidades para utilização de serviços de flexibilidade na exploração da rede e de promover o desenvolvimento do mercado e o envolvimento de potenciais fornecedores deste tipo de serviços, através da realização de concursos/leilões para contratação de serviços num conjunto limitado de casos-piloto (8 casos).

Estando em causa a contratação de serviços por parte de uma empresa regulada, que opera concessões de serviço público, a transparência e isenção do processo de contratação são aspetos centrais que a E-REDES promove também nestes processos, nomeadamente através da partilha com a entidade reguladora dos documentos de concurso (regulamento e minutas dos contratos). No mesmo sentido, os aspetos mais relevantes do projeto, desde as metodologias de especificação e valorização dos serviços a contratar, até à forma de divulgação dos leilões, foram amplamente discutidos com a ERSE e estão caracterizados na proposta do projeto-piloto aprovada pela ERSE.

Com o intuito de consolidar as suas capacidades de utilização de serviços de flexibilidade local na exploração da rede de distribuição e de continuar a estimular a oferta deste tipo de serviços pelos potenciais fornecedores, a E-REDES antevê a possibilidade de vir a propor a realização de um novo concurso em 2025. Sem prejuízo do enquadramento que possa vir a ser definido para um eventual novo concurso (aspeto a avaliar com a ERSE), a E-REDES continuará a seguir os mesmos princípios e critérios de transparência, isenção e igualdade de oportunidades que foram aplicados até agora no âmbito do projeto FIRMe.

3.1.6. Tratamento de Reclamações

O tratamento de reclamações deve ser expedito, observando os prazos regulamentares e os procedimentos aprovados para o efeito. No tratamento das reclamações apresentadas a E-REDES deve:

- Atuar de forma não discriminatória, independentemente de eventuais interesses de terceiros.
- Diligenciar no sentido de serem cumpridos os prazos estabelecidos.
- Manter um registo de todas as reclamações apresentadas e assegurar a auditabilidade dos

procedimentos⁷.

No sítio internet da E-REDES deve estar disponível a possibilidade de qualquer entidade poder apresentar a sua reclamação por via eletrónica, bem como os números de telefone e o endereço a utilizar para esse efeito⁸.

Especificamente para o recebimento de eventuais reclamações relacionadas com o cumprimento do presente Programa de Conformidade e princípios contidos no mesmo, a Responsável de Conformidade disponibiliza o canal referido no ponto 5.4. *infra*.

3.1.7. Intervenções no Local de Consumo solicitadas pelos Agentes

A E-REDES deve assegurar a todos os agentes o acesso aos mesmos canais de comunicação e meios de agendamento necessários a uma eficiente coordenação das intervenções nos locais de consumo.

Os serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica a instalações ligadas à rede de distribuição solicitados pelos agentes devem ser prestados pela E-REDES de acordo com o princípio da igualdade de tratamento e da não discriminação, cumprindo as normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente⁹:

- Executar a interrupção do fornecimento de acordo com os prazos e as demais condições previstas na legislação e regulamentação aplicáveis¹⁰;
- Executar as solicitações de interrupção do fornecimento por ordem de chegada de acordo com os critérios e prazos estabelecidos nos contratos de uso das redes;
- Executar as solicitações de restabelecimento do fornecimento por ordem de chegada de acordo com os prazos máximos estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS).

⁷ A E-REDES reporta à ERSE os dados quantitativos e qualitativos respeitantes a reclamações, nos termos do disposto pelo art. 120.º do RQS e pelo Procedimento n.º 10, Ponto 2 c) do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.

⁸ São vários os links no sítio internet da E-REDES que informam como proceder e que permitem clarificar como são tratadas as reclamações, como sejam <https://www.e-redes.pt/pt-pt/reclamacoes> e <https://www.e-redes.pt/pt-pt/ajuda/contacte-nos>. A E-REDES informa ainda em <https://www.e-redes.pt/pt-pt/em-quanto-tempo-vou-receber-uma-resposta-minha-reclamacao> quais os passos seguintes à apresentação da reclamação. Adicionalmente, a E-REDES disponibiliza um canal dedicado a receber dúvidas ou questões relacionadas com o seu Código de Conduta CodigoConduta@e-redes.pt, ao qual a Responsável de Conformidade tem acesso direto, e um canal de âmbito global, que acolhe o reporte de alegadas infrações, seja ao Código de Ética, seja a todas as questões legais – de entre as quais se destacam as previstas na Lei n.º 93/2021, de 20 dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciante de infrações, transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União – e bem assim, a políticas e regulamentos internos, disponível em <https://www.e-redes.pt/pt-pt/speak-e-redes>.

⁹ Para além da informação publicamente disponível sobre este tipo de intervenções no sítio internet da E-REDES (<https://www.e-redes.pt/pt-pt/ajuda/perguntas-frequentes/cortes-e-interruptoes>), na Área Reservada aos comercializadores é atualizada a informação sobre este tipo de intervenção. Está publicamente acessível o Guia de Gestão dos Processos de Interrupção e Restabelecimento do Fornecimento a Clientes Finais (<https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2019-02/interruptao%20e%20restabelecimento%20a%20clientes%20finais..pdf>), que reflete os princípios a que a E-REDES se encontra vinculada.

¹⁰ No sítio internet da E-REDES encontra-se mais informação respeitante a esta temática: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/continuidade-de-servico>.

3.2. Transparência

As regras e procedimentos adotados no relacionamento com os utilizadores da rede de distribuição devem ser tornados públicos, designadamente nos Pontos de Atendimento e no sítio internet da E-REDES¹¹.

As regras e procedimentos devem manter-se acessíveis durante a respetiva vigência.

A E-REDES deverá justificar as decisões tomadas perante as entidades com as quais se relaciona.

As decisões tomadas pela E-REDES devem ser absolutamente transparentes, fundamentadas e devem ser mantidas evidências das mesmas, por um período mínimo de 5 anos, permitindo a respetiva audibilidade.

Os Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES constituem o **Anexo A** deste Programa de Conformidade.

3.2.1. Divulgação de Informação Pública e Procedimentos

Na divulgação da informação pública e procedimentos, a E-REDES deverá ter em atenção o estabelecido na regulamentação da ERSE, designadamente quanto ao tipo de informação que pode e/ou deve ser divulgada.

A E-REDES deverá proceder à publicitação de informação pública e procedimentos de acordo com o estabelecido na legislação e regulamentação aplicável, recorrendo para o efeito aos canais de comunicação aí previstos e a outros que entenda adequados, tais como:

- a) Sítio da internet da E-REDES¹²;
- b) Atendimento telefónico;
- c) Atendimento por Videochamada;
- d) App E-REDES;
- e) Meios de comunicação social nacional ou local;
- f) Afixação nas lojas da empresa.

A informação pública e os procedimentos deverão ser divulgados de acordo com os prazos estabelecidos na regulamentação e legislação em vigor.

A informação pública e os procedimentos a publicitar deverão ser mantidos atualizados, sendo de respeitar, quanto a essa atualização, o prazo referido em 3.2.

¹¹ Realça-se que o sítio internet da E-REDES dispõe de múltiplas funcionalidades, nomeadamente Perguntas & Respostas (*Frequently Asked Questions*) para os utilizadores encontrarem de forma eficiente e rápida a informação que pretendem obter. Contém ainda informação agregada e atualizada sobre a atividade de consumo de eletricidade e a estrutura da oferta, nomeadamente a informação constante do link do sítio internet da E-REDES acima transcrito na nota 1 e também o *dashboard* sobre as instalações para o autoconsumo que permite comparar um determinado concelho relativamente ao todo nacional e que agrega gráficos e mapas que permitem fazer uma análise visual com um único clique – cfr. <https://e-redes.opendatasoft.com/pages/homepage/?flg=pt-pt>

¹² A título de exemplo, no sítio internet da E-REDES encontra-se disponível informação o mais atualizada possível sobre o Total de Energia Produzida, o consumo, a Energia injetada na Rede de Distribuição e as previsões de consumo – cfr. <https://e-redes-dadosenergia.wntech.com/>.

3.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação

A E-REDES deve continuar a garantir a diferenciação da sua imagem e dos seus canais de comunicação das restantes entidades que atuam no âmbito do SEN, nos termos estabelecidos no RRC, nomeadamente através de:

- designação social e societária própria;
- um logotipo próprio;
- de um sítio internet autónomo;
- de linhas telefónicas separadas;
- imagem própria em suportes de comunicação escrita com clientes e entidades externas;
- imagem própria na respetiva frota automóvel;
- postos de atendimento autónomos;
- fardamento próprio.

O relatório anual da Responsável de Conformidade da E-REDES deverá continuar a conter uma análise a uma avaliação independente, por entidade terceira, da perceção pelos consumidores de energia elétrica de uma diferenciação de imagem do ORD relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico.

3.4. Independência

De forma a assegurar a independência da E-REDES e em observância das disposições legais e legais e regulamentares aplicáveis, deve ser garantido que:

- Os gestores da E-REDES não integram os órgãos sociais nem participam nas estruturas da empresa integrada que tenha por atividade a exploração da produção, transporte ou comercialização de energia elétrica ou de gás;
- Os interesses profissionais dos referidos gestores estão devidamente salvaguardados de forma a assegurar a sua independência;
- A E-REDES dispõe de um poder decisório efetivo e independente de outros intervenientes do SEN, designadamente no que respeita aos ativos necessários para assegurar a existência de capacidade das redes para a receção e entrega de eletricidade.

Conforme referido no ponto 2.4. *supra*, está vedada à E-REDES a partilha com qualquer das restantes empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrada 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 informações comercialmente sensíveis.

O disposto acima deve ser aferido e acautelado pelos gestores da E-REDES.

Todos os colaboradores da E-REDES estão sujeitos ao respetivo Código de Conduta, cuja finalidade é estabelecer as normas e os procedimentos gerais de conduta que devem orientar os colaboradores que exerçam atividades para a E-REDES e que consta do **Anexo B** ao presente Programa de Conformidade.

O Código de Conduta da E-REDES foi revisto em 2024, passando designadamente a comportar:

- um Capítulo especificamente dedicado às normas de conduta aplicáveis aos gestores da E-REDES, com vista a assegurar o cumprimento, por parte dos mesmos, dos deveres legais e regulamentares em matéria de independência e separação de atividades;
- um Capítulo especificamente dedicado às Declarações Individuais a subscrever pelos colaboradores da E-REDES, com menção específica à declaração dos gestores da E-REDES a que se refere o ponto 3.4.1. *infra*.

3.4.1. Declaração Individual dos Gestores da E-REDES

Com periodicidade anual, os membros do Conselho de Administração da E-REDES e os responsáveis de departamentos que reportam diretamente a esse mesmo conselho devem declarar sob compromisso de honra que:

- Tomaram conhecimento de que a E-REDES é uma empresa regulada, estando sujeita às regras previstas na legislação e regulamentação aplicáveis ao setor elétrico;
- Tomaram conhecimento dos deveres legais de separação e independência que impendem sobre si na qualidade de gestores de um operador de redes de distribuição de eletricidade e atestam o seu cumprimento no âmbito do desempenho das suas funções;
- Se comprometem a manter o cumprimento dos deveres legais de separação e independência referidos no âmbito do desempenho das suas funções, bem como a promovê-lo, se aplicável, junto das equipas sob a sua responsabilidade;
- Tomaram conhecimento do Código de Conduta da empresa e comprometem-se a respeitar os princípios e obrigações aí previstos e, se aplicável, a promover a sua divulgação e cumprimento por parte das equipas sob a sua responsabilidade;
- Não detêm qualquer responsabilidade de gestão em empresas de produção, transporte ou comercialização de eletricidade em Portugal;
- Não recebem e comprometem-se a não receber, direta ou indiretamente, de empresas que tenham por atividade a exploração da produção, transporte ou comercialização de eletricidade, qualquer remuneração ou benefício financeiro.

3.4.2. Regime de Cálculo de Salários e de Prémios

A avaliação de desempenho dos colaboradores da E-REDES, incluindo no que respeita à definição de *Key Performance Indicators* (KPIs), assim como a remuneração desses colaboradores, não podem depender, direta ou indiretamente, de objetivos, atividades ou resultados de outras sociedades do Grupo EDP que tenham por atividade a exploração da produção, transporte ou comercialização de eletricidade nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 15/2022.

3.4.3. Benefícios Financeiros de Empresas não Reguladas do Grupo

Não é permitido o pagamento, total ou parcial, aos colaboradores da E-REDES de remunerações ou qualquer outra componente retributiva em forma de ações ou benefícios financeiros de outras sociedades do Grupo EDP que tenham por atividade a exploração da produção, transporte ou comercialização de eletricidade nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 15/2022.

Adicionalmente, não é permitida, aos membros do Conselho de Administração da E-REDES e aos responsáveis por departamentos reportando diretamente ao Conselho de Administração da E-REDES, enquanto se mantiverem nas suas funções, a aquisição de ações de sociedades do Grupo EDP que tenham por atividade a exploração da produção, transporte ou comercialização de eletricidade nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 15/2022.

Excetuam-se casos extraordinários em que as transações ocorram por imposição legal ou normativa alheia a determinação por vontade própria.

3.4.4. Migrações Intragrupo

A E-REDES deve prever mecanismos que permitam garantir que os respetivos colaboradores, em particular no que se refere aos gestores da E-REDES, salvaguardam a confidencialidade da informação confidencial cedida no âmbito do desempenho das respetivas funções em caso de migração para outras empresas.

Adicionalmente, os contratos de trabalho celebrados pela E-REDES com os respetivos colaboradores, em particular no que se refere aos gestores da E-REDES, devem incluir cláusulas que permitam garantir a salvaguarda da confidencialidade acima referida.

A Responsável de Conformidade deverá solicitar à E-REDES informação respeitante aos mecanismos acima referidos e incluir a sua análise a esta informação no Relatório de Conformidade.

3.4.5. Partilhas Intragrupo

Neste âmbito, são estabelecidos os procedimentos de aferição de partilhas intragrupo, nomeadamente quanto aos pontos seguintes:

- Exercício de cargos e funções transversais ao grupo;
- Partilha com outras empresas do Grupo EDP dos sistemas ou equipamentos informáticos, das instalações materiais, dos sistemas de segurança, dos recursos jurídicos, contabilísticos;
- Recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos;
- Partilha com outras empresas do Grupo EDP de imóveis propriedade da E-REDES ou com titularidade de arrendamento.

3.4.5.1. Caracterização das Partilhas de Serviços

Para as situações de partilha de serviços com outras empresas do Grupo EDP, a E-REDES deverá disponibilizar à Responsável de Conformidade, anualmente, a informação que já é reportada à ERSE ao abrigo do n.º 4 do artigo 186.º do Regulamento n.º 828/2023, de 28 de julho, que aprova o Regulamento Tarifário do Setor Elétrico, relativa a operações realizadas com empresas do Grupo.

Adicionalmente, a E-REDES deverá disponibilizar à Responsável de Conformidade o exercício de aferição de cumprimento dos deveres de independência, conforme previsto no artigo 324.º do RRC.

3.4.5.2. Demonstração do Cumprimento das Condições do RRC nas Partilhas de Serviços

Nos termos do estabelecido no RRC, designadamente no artigo 324.º, a E-REDES deve aferir se as partilhas com empresas do Grupo EDP, ao nível de sistemas ou equipamentos informáticos, instalações materiais, sistemas de segurança e recursos jurídicos e contabilísticos, são suscetíveis de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informações comercialmente sensíveis.

A E-REDES deverá disponibilizar à Responsável de Conformidade o exercício de aferição acima referido.

3.4.5.3. Caraterização das Partilhas de Prestadores e Contratantes Externos

A E-REDES deverá identificar os prestadores e/ou contratantes de serviços externos partilhados com qualquer uma das restantes empresas do Grupo EDP e disponibilizar esta informação à Responsável de Conformidade, com o exercício de aferição referido no ponto anterior.

3.4.5.4. Demonstração do Cumprimento das Condições do RRC nas Partilhas de Prestadores e contratantes externos

Nos termos do estabelecido no RRC, designadamente no artigo 324º, a E-REDES deve aferir se as partilhas com empresas do Grupo EDP são suscetíveis de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informações comercialmente sensíveis.

A E-REDES deverá disponibilizar à Responsável de Conformidade o exercício de aferição acima referido.

3.4.5.5. Partilha de Imóveis

Os imóveis propriedade da E-REDES ou com titularidade de arrendamento podem encontrar-se em situação de uso exclusivo pela mesma empresa ou serem partilhados com outras empresas do Grupo EDP.

Anualmente, a E-REDES deverá fornecer lista atualizada dos imóveis de que é proprietária ou titular de contrato de arrendamento, discriminada por:

- Utilização exclusiva pela E-REDES;
- Partilhas limitadas a serviços afetos a apoio à vida dos colaboradores, nomeadamente nos âmbitos da cultura, do desporto e da assistência média;
- Outras partilhas com empresas do Grupo EDP;
- Sem utilização pela E-REDES.

3.5. Confidencialidade

3.5.1. Classificação da Informação e Obrigações

No âmbito das suas atividades, a E-REDES dispõe de informação que pode ser classificada da seguinte forma:

- Informação pública
- Informação contratual
- Informações comercialmente sensíveis
- Informações comercialmente vantajosas
- Dados pessoais

A informação pública obtida no âmbito das atividades da E-REDES que possa contribuir para aumentar o nível de transparência do setor elétrico deve ser disponibilizada a todos os interessados em igualdade de circunstâncias, designadamente através do sítio internet da E-REDES.

A informação contratual diz respeito aos contratos celebrados pela E-REDES, podendo ser disponibilizada à contraparte no contrato, à ERSE ou a outras entidades cujas atribuições lhe conferem o poder de aceder a essa informação, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

As informações comercialmente sensíveis são definidas como sendo aquelas cuja divulgação pode prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade, razão pela qual a E-REDES deve preservar a confidencialidade das informações comercialmente sensíveis a que tenha acesso no desenvolvimento das suas atividades. A lista de informações comercialmente sensíveis revista pela E-REDES em 2024 consta do **Anexo C** ao presente documento.

As informações comercialmente vantajosas correspondem às informações obtidas no âmbito da atividade de distribuição cuja disponibilização, de forma discriminatória, pode conceder uma vantagem competitiva indevida aos agentes de mercado que a elas tenham acesso. De modo a prevenir a ocorrência destas situações, a E-REDES deve assegurar que as informações comercialmente vantajosas não confidenciais sejam disponibilizadas a todos os agentes de mercado em simultâneo e em igualdade de circunstâncias.

A fim de facilitar a identificação e distinção entre informações comercialmente sensíveis e informações comercialmente vantajosas e, bem assim, de clarificar os procedimentos a observar quanto ao respetivo tratamento, a E-REDES elaborou um Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas e sensibiliza quer os respetivos colaboradores, quer os seus prestadores de serviços para a importância de o observar. Este Regulamento constitui um anexo ao Código de Conduta da E-REDES revisto em 2024 e, como tal, integra o presente Programa de Conformidade.

Os dados pessoais correspondem a informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (titular dos dados). É considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular. A E-REDES deve assegurar a proteção e confidencialidade de dados pessoais que obtenha no âmbito das suas atividades. A disponibilização de dados pessoais a terceiros está dependente de autorização expressa do cliente e processa-se nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis.

Neste âmbito, a E-REDES deverá proceder à revisão periódica do registo de atividades de tratamento de dados, nos termos estabelecidos no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ou RGPD).

3.5.2. Informação Confidencial

Relativamente à informação que tenha sido classificada como confidencial, designadamente a contratual, a comercialmente sensível e os dados pessoais, a empresa deverá:

- Estabelecer procedimentos de classificação, acesso e divulgação;
- Limitar o acesso, concedendo-o apenas se as respetivas funções justificarem a necessidade de aceder à informação.

As obrigações de confidencialidade não se aplicam quando:

- Haja necessidade de prestar informação às entidades públicas cujas atribuições lhe conferem o direito a aceder à informação, a menos que essa informação esteja abrangida pelo sigilo profissional (por exemplo, a documentação de e para advogados internos e externos).

- Exista autorização, dada por escrito, pela entidade a quem a informação diz respeito permitindo a divulgação da mesma;
- Seja divulgada aos comercializadores a informação prevista nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Assim, a E-REDES deve manter evidências auditáveis de procedimentos adotados para proteção das informações comercialmente sensíveis e de dados pessoais.

3.5.3. Leitura e Disponibilização de Dados

No exercício das atividades relativas à leitura e disponibilização de dados de leitura, devem ser tidas em consideração as disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente as constantes da legislação incidente sobre a proteção de dados pessoais e do “Guia de Medição Leitura e Disponibilização de Dados” aprovado pela ERSE, bem como na demais regulamentação específica do setor, como seja o Regulamento n.º 817/2023, de 27 de julho, que aprova o Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica e o Regulamento n.º 2/2023, que aprova o Regulamento do Autoconsumo do setor elétrico.

A E-REDES apenas deve disponibilizar os dados relativos à leitura de contadores ao cliente, ao respetivo comercializador e a quem o cliente tenha conferido, formal e inequivocamente, o acesso a esses dados, sem prejuízo das obrigações de prestação de informação que estejam legal ou regulamentarmente definidas, nomeadamente às entidades legalmente competentes para solicitar essas informações.

Deverá ser assegurada a restrição dos acessos a dados de leitura a pessoas autorizadas e na medida em que sejam necessários à execução dos procedimentos englobados nas suas atribuições.

3.6. Implementação do Código de Conduta

Nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 234.º do Decreto-Lei n.º 15/2022, é parte integrante deste Programa de Conformidade o Código de Conduta da E-REDES, relativo à independência funcional da respetiva operação da rede cuja obrigatoriedade é estabelecida no mesmo diploma legal e que constitui o **Anexo B** ao presente documento.

O Código de Conduta da E-REDES (Código de Conduta) foi revisto em 2024 e aplica-se aos membros dos órgãos sociais e a todos os colaboradores que exerçam atividades para a E-REDES, com carácter permanente ou temporário. Mais precisamente, aplica-se a todos os colaboradores que integram ou venham a integrar o quadro do pessoal permanente da E-REDES, ou que com esta celebraram ou venham a celebrar contratos de trabalho a termo, de estágio e de trabalho temporário, mesmo que se encontrem suspensos das suas funções.

Adicionalmente, o Código de Conduta da E-REDES refere que esta empresa providenciará pela vinculação dos prestadores de serviços por si contratados a esse mesmo código nos termos dos contratos com os mesmos celebrados, exigindo-lhes que, por sua vez, vinculem os respetivos colaboradores afetos aos serviços em questão ao seu cumprimento.

3.6.1. Monitorização Anual

A E-REDES deverá proceder anualmente à promoção e acompanhamento do cumprimento do Código de Conduta, monitorizando, em particular, quaisquer reclamações recebidas através do endereço de email indicado nesse mesmo Código. No final do ano, a E-REDES dará conhecimento à Responsável de Conformidade da promoção e acompanhamento realizados nas matérias que digam respeito aos princípios e normas referidos no capítulo 2 *supra*.

Sem prejuízo do acima referido, a Responsável de Conformidade deve supervisionar o grau de observância do Código de Conduta da E-REDES no que se refere às matérias nele tratadas que digam respeito aos princípios e normas referidos no capítulo 2 *supra*.

Neste contexto, a Responsável de Conformidade deverá ter acesso direto ao canal CodigoConduta@e-redes.pt, disponibilizado pela empresa nos termos previstos no Código de Conduta.

3.6.2. Documentos de Compromisso

Aquando do início da vigência do vínculo laboral ou da prestação de serviços, ou durante o ano em curso nos casos em que isso não tenha ocorrido, os colaboradores e os prestadores de serviços deverão declarar terem tomado conhecimento do Código de Conduta e comprometer-se ao cumprimento das disposições nele estabelecidas.

No que se refere aos prestadores de serviços, a regra referida anteriormente aplicar-se-á apenas relativamente a novos contratos celebrados.

A declaração deverá ser renovada com periodicidade anual.

3.6.3. Oferta ou Receção de Prendas ou Benefícios

A E-REDES deverá dar conhecimento à Responsável de Conformidade dos procedimentos internos em vigor que estabeleçam limites pecuniários ou exigências condicionantes da aceitação ou oferta de prendas, benefícios ou outros de valor associado, informando-a sempre que sejam aprovadas alterações a estes procedimentos.

3.7. Formação e Sensibilização

A E-REDES deverá promover a adequada formação e sensibilização de todos os colaboradores nas matérias objeto do presente Programa de Conformidade, designadamente por forma a que estes conheçam as suas obrigações legais e regulamentares e como devem proceder com vista a assegurar a efetiva aplicação dos princípios constantes no Capítulo 2 *supra*.

Neste contexto, a E-REDES deverá informar a Responsável de Conformidade das formações e sensibilizações promovidas, entre as quais a comunicação pelo Presidente do Conselho de Administração da E-REDES aos colaboradores disponibilizando o presente Programa de Conformidade e sublinhando a respetiva importância.

4. Programa Anual 2025

Em observância das disposições consagradas no RRC, o Programa de Conformidade é objeto de atualização anual resultante de processo de apreciação, pela ERSE, de proposta submetida pelo ORD.

Neste capítulo inclui-se o programa de atividades para o ano de 2025, sistematizado nos dois segmentos seguintes:

- Atividades a empreender no âmbito dos princípios e normas identificados no capítulo 2 *supra*;
- Lista calendarizada das atividades referidas.

4.1. Atividades a empreender

4.1.1. Atividades no Âmbito da Não Discriminação

A1/2025 – Pedidos de Comercializadores

E-REDES

A E-REDES elaborará um relatório descrevendo as medidas implementadas / a implementar tendentes a assegurar a não discriminação entre comercializadores e apresentando os tempos médios de resposta aos pedidos dos vários comercializadores (ligações, mudança de comercializador e alteração contratual).

Responsável de Conformidade

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

A2/2025 - Não Discriminação na Ligação às Redes

E-REDES

A E-REDES disponibilizará à Responsável de Conformidade as medidas implementadas / a implementar tendentes a assegurar a não discriminação nas ligações às redes, incluindo ligações às redes de clientes (trate-se de ligações definitivas, provisórias ou eventuais) e de produtores. Nomeadamente, a E-REDES disponibilizará os dados de controlo dos tempos a seu cargo nas etapas dos processos de ligação às Redes de “novos agentes”, isto é, de 1) Geração Distribuída, 2) Autoconsumidores Individuais e Coletivos e 3) Mobilidade Elétrica.

Responsável de Conformidade

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

A3/2025 - Não Discriminação entre EGACs

E-REDES

Conforme determinado no Capítulo II, Secção II, art. 9.º do Regulamento do Autoconsumo (RAC), a EGAC estabelece um contrato de uso das redes com o ORD, nos termos do RARI e do RRC, quando, da configuração das instalações participantes no autoconsumo coletivo, resulte a possibilidade de ocorrer autoconsumo através da RESP.

A E-REDES elaborará um relatório descrevendo as medidas implementadas tendentes a assegurar a não discriminação entre EGACs, na relação contratual com o ORD e, bem assim, a proteção das informações comercialmente sensíveis e comercialmente vantajosas, nesse contexto.

Responsável de Conformidade

A Responsável de Conformidade efetuará a sua apreciação sobre o relatório apresentado, solicitando informação complementar se necessário e tecendo eventuais recomendações de melhoria, divulgando estes resultados no âmbito do relatório anual de conformidade.

A4/2025 – Análise de Reclamações para Identificação de Eventuais Oportunidades de Melhoria no Domínio da Conformidade

E-REDES

A E-REDES indicará os canais disponibilizados para a apresentação de reclamações e efetuará um levantamento de eventuais reclamações recebidas em 2025 relevantes do ponto de vista da conformidade, disponibilizando a informação à Responsável de Conformidade.

Responsável de Conformidade

Caso existam reclamações, a Responsável de Conformidade analisá-las-á, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos e divulgando os respetivos resultados no âmbito do relatório anual.

4.1.2. Atividades no Âmbito da Diferenciação de Imagem e Comunicação

A5/2025 – Estudo de Imagem

E-REDES

A E-REDES solicita uma avaliação independente, por entidade terceira, da perceção pelos consumidores de energia elétrica de uma diferenciação de imagem do ORD relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico. Neste contexto, a E-REDES enviará à Responsável de Conformidade o modelo de questionário a utilizar junto dos consumidores no âmbito da referida avaliação, bem como a justificação da respetiva adequabilidade.

Responsável de Conformidade

A Responsável de Conformidade analisará, num primeiro momento, o modelo de questionário disponibilizado pela E-REDES, sugerindo eventuais alterações / melhorias.

A Responsável de Conformidade analisará o relatório do estudo, disponibilizado pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria.

4.1.3. Atividades no Âmbito da Independência

A6/2025 – Aferir do Cumprimento dos números 4 e 5 do artigo 324.º do RRC

E-REDES

Conforme determinado no n.º 5 do artigo 324.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 identificados para gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informações comercialmente sensíveis;
- 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 à 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.

Responsável de Conformidade

Com base no documento disponibilizado, A 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.

4.1.4. Atividades no Âmbito da Confidencialidade

A7/2025 – Especificação das Medidas de Proteção das Informações Comercialmente Sensíveis no Âmbito da Migração de Colaboradores

A-REDES

A E-REDES disponibilizará à Responsável de Conformidade a lista dos procedimentos de proteção das informações comercialmente sensíveis no âmbito da migração de colaboradores da E-REDES para outras empresas do Grupo EDP, bem como o número de colaboradores migrados.

Responsável de Conformidade

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

4.1.5. Atividades de Âmbito Transversal

A8/2025 Formação em Conformidade

E-REDES

A E-REDES elaborará um relatório apresentando os cursos ministrados com vista a formar os colaboradores nas matérias abordadas pelo programa de conformidade e justificando a respetiva adequabilidade para esse fim. Neste relatório, a E-REDES deverá indicar ainda os respetivos índices de participação e satisfação dos participantes.

Responsável de Conformidade

A Responsável de Conformidade efetuará a sua apreciação sobre o relatório apresentado, solicitando informação complementar se necessário e tecendo eventuais recomendações de melhoria, divulgando estes resultados no âmbito do relatório anual de conformidade.

A9/2025 - Acolhimento de Novos Colaboradores

E-REDES

A E-REDES elaborará um relatório apresentando o processo de integração de um colaborador, seja ele proveniente do Grupo EDP ou de outra qualquer entidade, evidenciando as medidas implementadas / a implementar tendentes a assegurar o seu conhecimento das obrigações de conformidade da empresa.

Responsável de Conformidade

A Responsável de Conformidade efetuará a sua apreciação sobre o relatório apresentado, solicitando informação complementar se necessário e tecendo eventuais recomendações de melhoria, divulgando estes resultados no âmbito do relatório anual de conformidade.

A10/2025 – 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

Caso existam processos litigiosos em curso, a Responsável de Conformidade analisá-los-á identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos e divulgando os respetivos resultados no âmbito do relatório anual.

4.2. Lista Calendarizada das Atividades

Refª	Cap.	Atividades
	3.1	Não discriminação
A1/2025		Pedidos de Comercializadores - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
A2/2025		Não Discriminação na Ligação às Redes - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
A3/2025		Não Discriminação entre EGACs - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
A4/2025		Caso existam Reclamações que incidam sobre Conformidade, análise para Identificação de Eventuais Oportunidades de Melhoria no Domínio da Conformidade - Envio dos processos pela E-REDES: 30 de setembro - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
	3.3	Diferenciação de imagem e comunicação
A5/2025		Estudo de Imagem

		- Reuniões de acompanhamento com o departamento: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
	3.4	Independência
A6/2025		Aferir do Cumprimento das Disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 324.º do Regulamento das Relações Comerciais - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Resultados preliminares da aferição: 31 de outubro - Resultado final da aferição: 31 de dezembro
	3.5	Confidencialidade
A7/2025		Especificação das Medidas de Proteção das Informações Comercialmente Sensíveis no Âmbito da Migração de Colaboradores - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
		Âmbito transversal
A8/2025		Formação em Conformidade - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
A9/2025		Acolhimento de Novos Colaboradores

		- Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
A10/2025		Caso existam Processos Litigiosos em curso que incidam sobre Conformidade, análise para Identificação de Eventuais Oportunidades de Melhoria no Domínio da Conformidade - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025 - Envio dos processos, pela E-REDES: 30 de setembro - Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro

5. Disposições Finais

5.1 Aprovação pela ERSE

Nos termos da legislação e regulamentação em vigor, o Programa de Conformidade deve ser submetido à ERSE, para aprovação, até ao dia 31 de maio do ano anterior àquele a que respeita.

5.2. Relatório Anual da Conformidade

Até 31 de março de cada ano, a Responsável de Conformidade da E-REDES deverá enviar à ERSE um relatório com a análise da execução das atividades previstas no Programa de Conformidade referente ao ano civil anterior.

O relatório deverá também evidenciar o grau de conformidade da Empresa, designadamente pela avaliação do cumprimento do Programa de Conformidade anual.

O relatório deverá ser publicado até 31 de maio no sítio de internet da E-REDES.

5.3. Divulgação

O Programa de Conformidade deverá ser publicado nos sítios de acesso eletrónico da E-REDES, interno (Intranet) e externo (Internet).

5.4 Linha Aberta de Conformidade

Em continuidade com os procedimentos vigentes, a E-REDES vem disponibilizando um canal de comunicação, público e apenas acedível pela Responsável de Conformidade para apresentação a esta última de sugestões ou reclamações específicas sobre a conformidade, incluindo internas (endereço eletrónico: Conformidade@e-redes.pt).

Este canal vem sendo divulgado no sítio da internet da E-REDES, procedimento que deverá ter continuidade.

A Responsável de Conformidade promoverá a divulgação deste canal, designadamente junto dos colaboradores da E-REDES, devendo esta empresa prestar-lhe o apoio necessário para esse fim.

Anexo A - Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES

A - Definição

Consideram-se clientes da E-REDES, para efeitos de atendimento, as pessoas ou entidades que se dirijam a um local de atendimento presencial ou ao *Contact Center* para tratamento de, pelo menos, uma das seguintes questões relativas às redes de distribuição:

- Pedidos de Informação;
- Abertura de Pedidos de Ligação às Redes (PLR);
- Aceitação de PLR;
- Pagamento de Ramais;
- Leituras;
- Outros assuntos relativos a redes.

B – Atendimento telefónico

A E-REDES disponibiliza meios de atendimento presencial, telefónico e escrito, bem como por via de canais digitais.

No atendimento telefónico, a E-REDES disponibiliza contactos específicos para possibilitar a comunicação de avarias/pedidos de assistência técnica e de leituras dos equipamentos de medição.

O tratamento de outros assuntos relativos a redes, nomeadamente pedidos de ligação, pode ser efetuado através do atendimento presencial ou por via de canal digital destinado ao tratamento destas questões, devendo os colaboradores que fazem o atendimento assegurar a observância das regras da igualdade de tratamento, não discriminação e transparência.

C – Princípios e deveres a observar no atendimento

No atendimento aos clientes da E-REDES devem ser observados os princípios gerais de Salvaguarda do Interesse Público, da Igualdade de Tratamento e de Oportunidades, da Não Discriminação e da Transparência das Decisões.

No atendimento aos clientes da E-REDES, os colaboradores devem ser isentos, rigorosos e independentes, não podendo discriminar, nem tratar diferenciadamente, os clientes ou categorias de clientes, nomeadamente em função do respetivo comercializador, com exceção das normas relativas ao atendimento prioritário e/ou outro critério legal ou regulamentar que possa fundamentar eventual diferenciação.

A informação obtida no exercício da atividade de distribuição de energia elétrica e que se encontre protegida pela legislação referente à proteção de dados pessoais, ou que tenha sido classificada como comercialmente sensível, deve ser preservada, devendo ser garantida a sua confidencialidade e integridade.

O acesso aos dados constantes do Registo de Ponto de Entrega (RPE) só deve ser disponibilizado ao cliente titular dos mesmos ou a terceiros nas condições estabelecidas na regulamentação aprovada pela ERSE.

Os colaboradores afetos aos meios de atendimento devem efetuar o registo rigoroso de todas as operações, através dos meios e sistemas disponibilizados pela E-REDES, por forma a garantir a rastreabilidade e qualidade dos serviços prestados.

D – Informação aos clientes

Sempre que seja oportuno, os colaboradores devem informar os clientes sobre o seu direito de escolha de comercializador, com a indicação de que existe informação detalhada sobre a matéria no sítio internet da ERSE.

As reclamações e os pedidos de informação apresentados pelos clientes deverão ser devidamente analisados e respondidos nos prazos previstos regulamentarmente, se necessário mediante encaminhamento interno, mas sempre com garantia de resposta posterior.

Os clientes devem ser informados dos seus direitos, nomeadamente em termos de tempos de resposta e, quando aplicável, de reclamação junto da ERSE e da possibilidade de recurso aos meios alternativos de resolução de conflitos.

Anexo B – Código de Conduta

Capítulo I - Introdução

A E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A. (E-REDES) assume-se como uma Empresa responsável, de confiança e inovadora, que exerce a sua atividade em regime de serviço público e respeita, de forma equilibrada, as expectativas e as necessidades das partes interessadas, assim como as da sociedade, na sua atividade, designadamente através das seguintes formas:

- Atuando com independência e transparência, enquanto operador de redes de distribuição, por forma a evitar a prática de comportamentos discriminatórios, a garantir a proteção dos dados pessoais e a confidencialidade das informações comercialmente sensíveis e das informações comercialmente vantajosas e, bem assim, a publicitar as regras e procedimentos adotados no relacionamento com os utilizadores das redes de distribuição, nomeadamente nos centros de atendimento e no sítio da E-REDES, na Internet;
- Adotando normas de conduta, a observar pelos seus colaboradores e prestadores de serviços no exercício das suas funções, de salvaguarda do interesse público, da igualdade de tratamento, da não discriminação e da transparência;
- Promovendo a melhoria contínua da eficiência e da qualidade do serviço prestada aos diferentes *stakeholders*;
- Promovendo boas práticas de gestão ambiental, através do desenvolvimento e da difusão da utilização de tecnologias limpas, da realização de práticas adequadas de gestão de resíduos e da avaliação do impacto, quer na biodiversidade, quer nos ecossistemas, em todas as fases de atividade da empresa, nomeadamente no projeto, construção, exploração e desmantelamento das suas infraestruturas de distribuição de eletricidade;

Apesar de os princípios que se encontram implícitos no presente Código de Conduta serem, pela sua natureza, permanentes, existem razões, relacionadas designadamente com as revisões do quadro legislativo e regulamentar, que poderão determinar a necessidade da sua atualização ou modificação;

Tendo em consideração os princípios e as obrigações subjacentes à atividade de distribuição de eletricidade, adota-se o presente Código de Conduta da E-REDES.

Capítulo II - Objeto

1. Finalidade

O presente Código de Conduta tem por finalidade estabelecer as normas e os procedimentos gerais de conduta que devem orientar os membros dos órgãos sociais e os colaboradores que exerçam atividades para a E-REDES, nesse mesmo exercício, por forma a que seja assegurada a salvaguarda do interesse público, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a não discriminação, a proteção da informação confidencial, a transparência das decisões e a separação de atividades.

2. Âmbito de aplicação

2.1 O Código de Conduta aplica-se aos membros dos órgãos sociais e a todos os colaboradores que exerçam atividades para a E-REDES, com carácter permanente ou temporário, isto é, a todos os colaboradores que integram ou venham a integrar o quadro do pessoal permanente da E-REDES, ou que com esta celebraram ou venham a celebrar contratos de trabalho a termo, de estágio e de trabalho temporário, mesmo que se encontrem suspensos das suas funções (doravante conjuntamente designados por “Colaboradores”).

2.2. Todos os Colaboradores ficam obrigados a observar as normas e os procedimentos de conduta constantes do presente Código, designadamente no relacionamento entre si, com os restantes intervenientes no Sistema Elétrico Nacional (SEN), nomeadamente os produtores de eletricidade, o operador de rede de transporte, os outros operadores de rede de distribuição (BT e fechadas), os comercializadores de eletricidade, incluindo o comercializador de último recurso e os da mobilidade elétrica, os operadores de mercados de eletricidade, o operador logístico da mudança de comercializador e de agregador, os consumidores de eletricidade, os autoconsumidores de eletricidade, as entidades gestoras do autoconsumo coletivo, as comunidades de energia renovável, os agregadores, os operadores de postos de carregamento elétrico, a entidade gestora da mobilidade elétrica, os titulares de instalações de armazenamento, os prestadores de serviços de flexibilidade, assim como com quaisquer outros intervenientes ou partes relacionadas com o setor elétrico ou com a atividade da Empresa.

2.3. Os Colaboradores que, em virtude do cargo que ocupem na hierarquia da Empresa, sejam responsáveis pela supervisão de outros colaboradores, têm o dever acrescido de garantir o conhecimento e cumprimento do presente Código de Conduta pelos respetivos subordinados, nomeadamente através do estabelecimento de procedimentos e do esclarecimento de eventuais dúvidas.

2.4. A E-REDES providenciará ainda pela vinculação dos prestadores de serviços por si contratados ao presente Código de Conduta nos termos dos contratos com os mesmos celebrados, exigindo-lhes que, por sua vez, vinculem os respetivos colaboradores afetos aos serviços em questão ao seu cumprimento.

Capítulo III – Princípios e Obrigações

3. Princípios Gerais

O exercício pela E-REDES da sua atividade de operador de redes de distribuição está sujeito à observância dos princípios gerais de salvaguarda do interesse público, da igualdade de tratamento e de oportunidades, da não discriminação, da proteção da informação confidencial, da transparência das decisões, assim como da separação de atividades, conforme estabelecido na legislação e regulamentação em vigor.

4. Normas de Conduta Aplicáveis à Generalidade dos Colaboradores

Os Colaboradores, no exercício das suas funções, estão sujeitos aos princípios gerais, devendo observar as seguintes normas de conduta:

4.1. Independência, isenção e transparência

4.1.1. Os Colaboradores devem adotar comportamentos e tomar decisões que tenham como características a independência, a isenção e a transparência, agindo com objetividade e sem ingerência de qualquer interesse próprio ou de terceiros.

4.1.2. Deverá ser mantido o registo da informação que deu suporte à decisão, sempre que os procedimentos instituídos assim o determinarem ou as situações forem consideradas excecionais ou não previstas, nomeadamente para efeitos de monitorização e controlo.

4.2. Igualdade de tratamento e não discriminação

4.2.1. Os Colaboradores não podem discriminar, nem tratar diferenciadamente, os utilizadores da rede de distribuição, devendo garantir e proporcionar condições iguais para utilizadores da rede em igualdade de circunstâncias. Não podem, nomeadamente, favorecer qualquer entidade comercializadora ou produtora de eletricidade ou qualquer outro operador ou agente do SEN.

4.2.2. Excetua-se os tratamentos específicos previstos na lei, nos regulamentos ou nos contratos de concessão, designadamente os relativos à salvaguarda do interesse público.

4.3. Confidencialidade da informação

4.3.1. Os Colaboradores devem garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da atividade para E-REDES e que se encontre protegida pela legislação e regulamentação relativas à proteção de dados pessoais.

4.3.2. Os Colaboradores devem igualmente preservar a confidencialidade de toda e qualquer informação comercialmente sensível, isto é, informação cuja divulgação pode prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade e, bem assim, de toda e qualquer informação comercialmente vantajosa, isto é informação cuja disponibilização de forma discriminatória pode conceder uma vantagem competitiva ilegítima aos agentes de mercado que a ela tenham acesso, a que acedam no âmbito do exercício das respetivas atividades, observando, para esse efeito, o disposto no Regulamento de Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas que constitui o Anexo I ao presente Código de Conduta e tendo em consideração a Lista de Informações Comercialmente Sensíveis, constante desse mesmo regulamento.

4.3.3. As disposições constantes do ponto anterior não se aplicam quando:

- a) Haja necessidade de prestar informação às entidades públicas cujas atribuições lhes conferem o direito a aceder à informação, a menos que essa informação esteja abrangida pelo sigilo profissional;
- b) Exista autorização, dada por escrito, pela entidade a quem a informação diz respeito, permitindo a sua divulgação;
- c) Seja divulgada informação a outros intervenientes do SEN, designadamente aos comercializadores de eletricidade, no âmbito de disposições legais e regulamentares.

4.3.4. Os Colaboradores que venham a cessar a sua atividade para a E-REDES mantêm-se obrigados ao cumprimento dos deveres enunciados em matéria de proteção de dados pessoais e de preservação da confidencialidade da informações comercialmente sensíveis e de informações comercialmente vantajosas, nos termos previstos na lei e na regulamentação e nos contratos, com aquela, celebrados, podendo ainda ficar, em caso de incumprimento, sujeitos a responsabilidade criminal, civil ou contratual daí decorrente.

4.3.5. A obrigação a que se refere o parágrafo anterior assume particular importância nos casos em que os Colaboradores cessem a sua atividade na E-REDES, para iniciarem uma nova atividade noutra empresa que opere no SEN, trate-se ou não de uma empresa integrada no Grupo EDP.

5. Normas de Conduta Aplicáveis aos Colaboradores dos Pontos de Atendimento e do *Contact Center*

Os colaboradores que exerçam atividade nos Pontos de Atendimento e no *contact center* da E-REDES estão obrigados não só ao cumprimento das normas a que se refere o número 4 antecedente mas ainda ao cumprimento dos procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES que constituem o Anexo II ao presente Código de Conduta.

6. Normas de Conduta Aplicáveis aos Gestores da E-REDES

Os Colaboradores responsáveis pela gestão da E-REDES, estão não só obrigados ao cumprimento das normas a que se refere o número 4, antecedente, mas ainda ao cumprimento das seguintes obrigações, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis:

- (i) Não podem integrar os órgãos sociais nem participar nas estruturas de empresas que exerçam outras atividades na cadeia de valor do setor elétrico;
- (ii) Estão impedidos de manter qualquer relação contratual ou profissional, direta ou indireta, com empresas que desenvolvam outras atividades no setor da eletricidade, ou de nelas deter quaisquer interesses de natureza económica ou financeira;
- (iii) Estão impedidos de receber, direta ou indiretamente, das empresas que desenvolvam outras atividades no setor da eletricidade, qualquer remuneração ou benefício financeiro;
- (iv) A sua remuneração não pode depender, direta ou indiretamente, das atividades ou resultados das empresas do Grupo EDP e que tenham por atividade a produção, transporte ou comercialização de eletricidade;
- (v) Caso faça parte das suas funções, devem atribuir, autorizar e permitir o acesso às informações comercialmente sensíveis apenas aos colaboradores cujas funções justifiquem a necessidade de aceder a tais elementos.

7. Declarações Individuais

7.1. Anualmente, os Colaboradores da E-REDES deverão subscrever uma declaração em como tomaram conhecimento do presente Código de Conduta e se comprometem com o respetivo cumprimento.

7.2. De igual forma, anualmente, os Colaboradores responsáveis pela gestão da E-REDES deverão subscrever uma declaração em como tomaram conhecimento dos deveres de independência que sobre si impendem e se comprometem com o respetivo cumprimento.

8. Integridade

8.1. A oferta ou aceitação de bens, serviços, participação em eventos ou de outras vantagens, mesmo que com carácter gratuito, é suscetível de ser interpretada como estando associada a atos de suborno e/ou corrupção. Neste contexto, assumem relevo quer as ofertas destinadas a terceiros, quer as ofertas destinadas a colaboradores.

8.2. Consequentemente, a aceitação, promessa, oferta ou pagamento de brindes, presentes, atos de hospitalidade ou participação em eventos apenas será admissível caso sejam cumpridos os requisitos legais aplicáveis, e de acordo com os princípios previstos na Política de Integridade a que os Colaboradores se encontram sujeitos.

8.3. Em especial, e também nos termos da referida Política, são estritamente proibidas, a aceitação, promessa ou atribuição de ofertas nos seguintes casos:

- (i) em dinheiro, instrumentos financeiros, ou outros valores ou instrumentos de natureza fungível;
- (ii) quando solicitadas pelo seu destinatário;
- (iii) em situações que possam gerar algum benefício indevido ou sejam suscetíveis de criar uma situação de conflito de interesses, para qualquer das partes envolvidas;
- (iv) que tenham finalidade ilegal ou indevida ou sejam contrários à legislação e regulamentação aplicável; e
- (v) que sejam suscetíveis de aparentar qualquer uma das situações acima mencionadas ou quando apresentem uma natureza socialmente reprovável e/ou que possam pôr em causa o bom nome e a reputação da E-REDES.

8.4. Para efeitos dos parágrafos anteriores, considera-se terceiro, qualquer pessoa, física ou jurídica, que, não sendo colaborador, participa nas atividades ou representa a E-REDES, de forma direta ou indireta, na qualidade de prestador de serviço, de fornecedor, ou, ainda, assumindo o papel de parceiro de negócios ou de cliente da Empresa.

Capítulo IV – Monitorização

9. Controlo

9.1. A E-REDES deverá aferir internamente e junto dos seus prestadores de serviços o cumprimento das regras e procedimentos associados ao Código de Conduta.

9.2. As reclamações relativas ao cumprimento do Código de Conduta serão tratadas pelo Conselho de Administração da E-REDES, ou pela entidade em que aquele delegar as competências para tanto, e respondidas no mais curto intervalo de tempo possível, devendo ser objeto de registo.

9.3. O disposto nos parágrafos anteriores não prejudica o acompanhamento que caberá ao Responsável de Conformidade da E-REDES efetuar da aferição do cumprimento das regras e procedimentos associados ao Código de Conduta no âmbito das funções que lhe estão legal e regulamentarmente cometidas, o qual, para tanto, terá acesso ao canal CodigoConduta@e-redes.pt, nos termos referidos no número 12, *infra*.

9.4. Para efeitos do disposto no presente Código de Conduta, entende-se por Responsável de Conformidade da E-REDES a entidade designada pela E-REDES para a elaboração e acompanhamento da execução do seu programa de conformidade nos termos do disposto no art.º 234.º do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro.

Capítulo V – Disciplina

10. Cumprimento

10.1. Os Colaboradores da E-REDES, independentemente da sua posição na estrutura da empresa, estão obrigados a respeitar e a cumprir o disposto no presente Código de Conduta, bem como a observar a legislação e a regulamentação aplicável e ainda a cumprir com as instruções internas da hierarquia e da Empresa.

10.2. Os prestadores de serviços da E-REDES estão, nos termos dos contratos com esta celebrados, também obrigados a respeitar e a cumprir o disposto no presente Código de Conduta, bem como a observar a legislação e a regulamentação aplicável.

10.3. O Colaborador da E-REDES que não cumpra o estabelecido no presente Código de Conduta e nos normativos referidos no número 10.1., pode incorrer em sanção disciplinar, a apurar no âmbito do respetivo procedimento, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que lhe possa vir a ser imputável.

10.4. O prestador de serviços da E-REDES que não cumpra o estabelecido no presente Código de Conduta e nos normativos referidos no número 10.2., pode incorrer em responsabilidade contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que lhe possa vir a ser imputável.

Capítulo VI – Outras disposições

11. Comunicação e divulgação

11.1. Será disponibilizado um exemplar do Código de Conduta a todos os Colaboradores e a todos os Prestadores de Serviços da E-REDES e solicitado a estes últimos a sua disponibilização aos respetivos colaboradores afetos aos serviços em questão.

11.2. O Código de Conduta é publicado nos sítios de acesso eletrónico interno (Intranet) e externo (Internet) da E-REDES.

11.3. Será efetuado um plano de comunicação destinado a sensibilizar e a esclarecer os vários intervenientes quanto às suas obrigações em matérias que sejam abrangidas pelo presente Código de Conduta.

12. Esclarecimento de dúvidas

12.1. Sempre que um Colaborador, no desempenho da sua atividade, tiver dúvidas relacionadas com a interpretação e/ou aplicação deste Código de Conduta, deverá procurar esclarecê-las:

- I. junto da sua hierarquia direta, se aplicável;
- II. utilizando o canal específico disponibilizado para esse efeito (CodigoConduta@e-redes.pt).

12.2. Sempre que um Prestador de Serviços, no âmbito da prestação de serviços à E-REDES, tiver dúvidas relacionadas com a interpretação e/ou aplicação deste Código de Conduta, deverá procurar esclarecê-las:

- III. junto do respetivo gestor de contrato, se aplicável;
- IV. utilizando o canal específico disponibilizado para esse efeito (CodigoConduta@e-redes.pt).

12.3. O Responsável de Conformidade da E-REDES tem acesso direto ao canal específico disponibilizado (CodigoConduta@e-redes.pt) por forma a poder acompanhar as dúvidas colocadas pelos colaboradores.

13. Entrada em vigor

O presente Código de Conduta entra em vigor em 1 de setembro de 2024.

Anexo I ao Código de Conduta da E-REDES – Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas.

Anexo II ao Código de Conduta da E-REDES - Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES (Anexo A a este Programa de Conformidade).

Anexo I ao Código de Conduta da E-REDES – Regulamento do Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas

1. Objeto

1.1. A E-REDES, enquanto Concessionária e Operador de Redes de Distribuição (ORD) de energia elétrica, deve tratar a informação a que tenha acesso no desempenho das suas atividades de modo confidencial e em respeito pelos princípios da igualdade, da transparência, da independência e da não discriminação.

1.2. Neste documento estabelecem-se os princípios gerais, as obrigações e as medidas a adotar pela E-REDES no tratamento de informações comercialmente sensíveis ("ICS") e informações comercialmente vantajosas ("ICV"), nomeadamente no que concerne à recolha, registo, organização, estruturação, armazenamento, processamento, consulta, utilização, reprodução e condições de divulgação de tais informações.

1.3. O presente Regulamento visa complementar e concretizar os princípios e as obrigações constantes do Código de Conduta que integra o Programa de Conformidade da E-REDES, em matéria de proteção de informação.

1.4. O presente Regulamento concretiza ainda as obrigações legais e regulamentares a que a E-REDES se encontra sujeita nos termos do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico, no âmbito do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro e do Regime Sancionatório do Setor Elétrico.

2. Âmbito de aplicação

2.1. O presente Regulamento é aplicável a todas as áreas de atividade da E-REDES, incluindo as atividades que são desenvolvidas por entidades contratadas pela E-REDES.

2.2. O presente Regulamento é, por conseguinte, aplicável aos membros dos órgãos sociais e a todos os colaboradores que exerçam atividades para a E-REDES, com carácter permanente ou temporário, isto é, a todos os colaboradores que integram ou venham a integrar o quadro do pessoal permanente da E-REDES, ou que com esta celebraram ou venham a celebrar contratos de trabalho a termo, de estágio e de trabalho temporário, mesmo que se encontrem suspensos das suas funções, desde que tenham acesso a qualquer informação que possa integrar a classificação de ICS ou ICV.

2.3. A E-REDES providenciará ainda pela vinculação dos prestadores de serviços por si contratados ao presente Regulamento nos termos dos contratos com os mesmos celebrados, exigindo-lhes que, por sua vez, vinculem os respetivos colaboradores afetos aos serviços em questão ao seu cumprimento.

2.4. Ao confiar atividades de tratamento de informação aos colaboradores e entidades referidos nos números anteriores, deverá ser garantido que estes cumprem os requisitos de reserva da confidencialidade da ICS e ICV, nos exatos termos do presente Regulamento, através de inserção de cláusulas sobre o tratamento de ICS e ICV nos contratos e acompanhamento da execução destes últimos.

3. Definições

3.1. Consideram-se “informações comercialmente sensíveis” (ICS) as informações cuja divulgação pode prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade.

3.2. As informações que a E-REDES considera dever classificarem-se como ICS constam da Lista de ICS em anexo ao presente Regulamento (Anexo I).

3.3. Consideram-se “informações comercialmente vantajosas” (ICV) as informações cuja disponibilização de forma discriminatória pode conceder uma vantagem competitiva ilegítima aos agentes de mercado que a elas tenham acesso.

3.4. Para auxílio da identificação e caracterização da informação como ICV, deve-se atender ao “Questionário de Informações comercialmente vantajosas” que consta do Anexo II do presente Regulamento.

3.5. A classificação das informações como ICV não impede a classificação como ICS, nem a classificação das informações como ICS impede a classificação como ICV, podendo ser cumulativa, inclusive, com a classificação das informações que contenham dados pessoais.

4. Obrigações

4.1. Relativamente às informações que tenham sido classificadas como ICS ou ICV, deverão ser cumpridas as seguintes obrigações por parte dos colaboradores e entidades identificados no ponto 2.:

4.1.1. Tratar de forma sigilosa e reservada, preservando a confidencialidade das ICS e ICV de que tenham acesso, ou tomado conhecimento, no exercício das suas funções, estando as mesmas sujeitas ao segredo profissional, e limitadas apenas às áreas, atividades e às pessoas que delas tenham estrita necessidade de conhecimento;

4.1.2. Cumprir escrupulosamente os procedimentos estabelecidos em matéria de classificação, acesso e divulgação dos documentos contendo ICS e ICV;

4.1.3. Solicitar e possuir chaves de acesso às aplicações informáticas contendo ICS e ICV apenas se e enquanto as respetivas funções justificarem a necessidade de aceder às informações em causa, período findo o qual deverão requerer a eliminação do acesso concedido.

4.2. Sempre que surja a necessidade de divulgação de ICS ou ICV por iniciativa da E-REDES ou para dar resposta a solicitações que não decorram diretamente de obrigações legais e regulamentares, deve ser assegurada uma análise, caso a caso, e em caso de dúvida deve ser solicitado apoio da Direção Jurídica (DJR), da Direção de Controlo Interno e Compliance (DCC) e da Direção de Estratégia e Regulação (DER) da E-REDES.

4.3. Os sistemas de informação utilizados na recolha, armazenamento, processamento, reprodução e divulgação de ICS e ICV devem garantir a segurança e proteção das mesmas contra a destruição, accidental ou culposa, a perda accidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer forma, em geral, de tratamento ilícito.

5. Acesso às Informações

5.1. Apenas devem ser atribuídas chaves de acesso às aplicações e registos informáticos que contêm ICS e ICV aos colaboradores e entidades que, justificadamente, necessitem de aceder às informações em causa para o desempenho das suas funções.

5.2. A atribuição de chaves de acesso deve estar condicionada à identificação nominal por referência à pessoa singular a quem é concedida a chave, mediante indicação da entidade que requer o acesso.

5.3. Deverão ser revistas, periodicamente, as chaves de acesso às aplicações - por forma a garantir a sua permanente atualização - e, bem assim, sempre que um trabalhador passe a exercer novas funções, ou cesse as funções atuais – por forma a que, neste caso, seja retirada a atribuição do acesso.

5.4. Os trabalhadores são obrigados a preservar a sua identificação e chave de acesso como confidenciais, não cedendo, disponibilizando ou permitindo, de qualquer forma ou por qualquer circunstância, o acesso à sua palavra-passe a terceiro, seja ou não trabalhador da mesma empresa.

6. Exceções

6.1. As obrigações que constam do presente Regulamento não se aplicam quando:

6.1.1. Haja necessidade de prestar informação às entidades reguladoras, a menos que essa informação esteja ao abrigo de sigilo profissional/deontológico, conforme é o caso de documentação/ informação remetida, rececionada ou, de alguma forma, pertencente à esfera do relacionamento com Advogados internos ou externos;

6.1.2. A Informação seja do domínio público no momento da divulgação ou venha a ser do domínio público por motivo diverso da violação do presente Regulamento.

6.1.3. Caso estejamos perante informação classificada como ICS, se existir autorização, dada por escrito, pela entidade a quem a informação diz respeito permitindo a divulgação da mesma.

6.1.4. Caso estejamos perante informação classificada como ICV, desde que não tenha uma natureza confidencial, e a mesma seja disponibilizada a todos os agentes de mercado ao mesmo tempo e em igualdade de circunstâncias.

6.2. Sempre que se verifiquem as situações de exceção identificadas no ponto 6.1 e seja disponibilizada informação, deverá garantir-se o registo de evidências da prestação de informação, da fundamentação para a sua divulgação, bem como do destinatário e da data da disponibilização.

7. Implementação e Monitorização

7.1. O presente Regulamento será notificado a todos os colaboradores e entidades referidas no ponto 2.2., ficando estas responsáveis pela divulgação do mesmo aos seus colaboradores, subcontratados e respetivos colaboradores, e estará disponível no sítio de acesso eletrónico interno (intranet).

7.2. Os colaboradores e entidades que iniciem funções deverão receber informação específica nas matérias constantes do Regulamento, sendo-lhes disponibilizada uma cópia do mesmo.

7.3. A aplicação das presentes normas será alvo de acompanhamento, podendo ser realizadas monitorizações periódicas para análise e verificação do respetivo cumprimento.

Anexo I ao Regulamento do Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas - Lista de ICS (Anexo C deste Programa de Conformidade)

Anexo II ao Regulamento do Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas - Questionário de ICV

Anexo II ao Regulamento do Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas - Questionário de ICV

Nos termos do presente Regulamento deverá ser considerada como Informação comercialmente vantajosa a informação cuja disponibilização de forma discriminatória pode conceder uma vantagem competitiva ilegítima aos agentes de mercado que a ela tenham acesso.

Nesse sentido, para apoiar a classificação da informação como ICV e a respetiva tomada de decisão quanto à possibilidade de disponibilizar a mesma, a todos os agentes de mercado, ao mesmo tempo e em igualdade de circunstâncias, deverá ser seguido o questionário de ICV que consta do presente anexo e que se discrimina:

- A Informação é pública? (Nomeadamente por não preencher nenhum dos tipos de informação descritas abaixo e ser disponibilizada no site da Internet para todas as pessoas)

- o Se sim – pode ser disponibilizada

- o Se não – continuar o questionário

- A informação a disponibilizar contém dados pessoais ou informações comercialmente sensíveis que não sejam relativos ao próprio titular?

- o Se sim – não disponibilizar (pelo menos sem previamente solicitar análise adequada do tema)

- o Se não – continuar o questionário

- A informação é segredo de negócio?

- o Se sim – não disponibilizar (pelo menos sem previamente solicitar análise adequada do tema)

- o Se não – continuar o questionário

- A disponibilização desta informação está a ser feita ao mesmo tempo para todos os agentes, em igualdade de circunstâncias (nas mesmas condições)? (ex.: a todos os comercializadores, ou a todos os produtores... e ou outras categorias dependendo se é adequada)

- o Se sim – pode ser disponibilizada

- o Se não – continuar o questionário

- A informação pode conferir uma vantagem competitiva à entidade que a está a solicitar? (em face de outros comercializadores, de outros produtores, de outros fornecedores, de outros clientes...)

- o Se sim – não disponibilizar (pelo menos sem previamente solicitar análise adequada do tema);

- o Se não – pode ser disponibilizada, no entanto, em caso de dúvida deve ser solicitada análise adequada do tema.

Anexo C – Lista de Informações Comercialmente Sensíveis

I - Enquadramento:

Nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis, a E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A. (E-REDES), na qualidade de Operador de Rede de Distribuição:

- a) deve preservar a confidencialidade das informações comercialmente sensíveis obtidas no exercício das suas atividades;
- b) não pode utilizar abusivamente informações comercialmente sensíveis obtidas de terceiros no âmbito do fornecimento ou da negociação do acesso à rede;
- c) não pode partilhar com qualquer das restantes empresas do Grupo EDP os sistemas ou equipamentos informáticos, as instalações materiais, os sistemas de segurança, os recursos jurídicos, contabilísticos, ou recorrer aos mesmos prestadores ou contratantes externos, sempre que suscetível de colocar em causa a salvaguarda de informações comercialmente sensíveis;
- d) deve tomar, na sua organização e funcionamento internos, as providências necessárias para que fiquem limitadas aos serviços, ou às pessoas que diretamente intervêm em cada tipo específico de atividade e operação, as informações comercialmente sensíveis de que hajam tomado conhecimento em virtude do exercício das suas funções, as quais ficam sujeitas a segredo profissional.

O disposto nas alíneas anteriores não prejudica, contudo, a disponibilização de informações comercialmente sensíveis:

- a) quando for necessário ao cumprimento das obrigações legais da E-REDES, em particular perante a DGEG, a ERSE, a Comissão Europeia e perante quaisquer entidades judiciais;
- b) quando exista disposição legal que exclua o cumprimento dos deveres nessas alíneas; e
- c) quando exista autorização escrita para tal, por parte do titular da informação.

II – Objeto

O presente documento tem por objeto listar as informações que a E-REDES considera constituírem “Informações Comercialmente Sensíveis” e que, por isso, devam ser mantidas confidenciais, nos termos referidos no ponto I – Enquadramento *supra*.

III – Lista de Informações Comercialmente Sensíveis

1.1. Informações relativas a Clientes, Autoconsumidores, Requerentes de Ligação às Redes e Reclamantes:

Constituem Informações Comercialmente Sensíveis relativas a Clientes, Autoconsumidores, Requerentes de Ligação às Redes e Reclamantes as informações que, isoladamente ou em conjunto com outras, se reconduzam às seguintes:

- a) Identificação (nome, apelido, sobrenome, designação social);
- b) Número de Identificação Fiscal (NIF) de pessoas singulares ou coletivas e heranças;
- c) Número de Identificação Bancária (NIB);
- d) Código do Ponto de Entrega (CPE);
- e) Morada do Local de Consumo e respetivas coordenadas geográficas;
- f) Morada de contacto, quando diferente da morada do Local de Consumo;
- g) Outros contactos (telefones e endereço eletrónico);
- h) Cliente com necessidades especiais;
- i) Comercializador do cliente;
- j) Prestação de serviços ao cliente;
- k) Reclamações;
- l) Pedidos de informação;
- m) Pedidos de Ligação às Redes;
- n) Características das instalações a ligar à rede, designadamente nível de tensão, potência requisitada e potência instalada;
- o) Condições de Ligação às Redes;
- p) Interrupções de fornecimento solicitadas pelos Comercializadores por existência de dívida de cliente;
- q) Processos de apropriação indevida de energia.

A título de exemplo, poderão surgir, em conjunto com as Informações Comercialmente Sensíveis referidas nas alíneas a) a q) anteriores, as seguintes informações, que, nesse caso, constituirão igualmente Informações Comercialmente Sensíveis:

- i. Tipo de instalação (definitiva, provisória ou eventual);
- ii. Potência certificada / licenciada;

- iii. Potência requisitada;
- iv. Potência instalada;
- v. Potência contratada;
- vi. Potência tomada dos últimos 12 meses;
- vii. Características do equipamento de medição de energia elétrica;
- viii. Leituras, consumos e diagramas de carga;
- ix. Perfil de consumo;
- x. Método de estimativa;
- xi. Ciclo tarifário programado;
- xii. Cliente prioritário;
- xiii. Instalação com fornecimento interrompido;
- xiv. Instalação com contrato de avença;
- xv. Instalação com microprodução ou miniprodução associada;
- xvi. Quantidades de energia injetada / trânsitos de energia.

1.2. Produtores e Titulares de Instalações de Armazenamento

Constituem Informações Comercialmente Sensíveis relativas a Produtores e Titulares de Instalações de Armazenamento as informações que, isoladamente ou em conjunto com outras, se reconduzam às seguintes:

- a) Identificação (nome, apelido, sobrenome, designação social);
- b) Número de Identificação Fiscal (NIF);
- c) Número de Identificação Bancária (NIB);
- d) Morada da instalação de produção / instalação de armazenamento e respetivas coordenadas geográficas;
- e) Morada de contacto, quando diferente da morada da instalação de produção / instalação de armazenamento;
- f) Outros contactos (telefones e endereço eletrónico);
- g) Prestação de serviços ao Produtor/ Titular de Instalação de Armazenamento;
- h) Reclamações;
- i) Pedidos de informação;
- j) Pedido de Informação Prévia / Pedido de Ligação às Redes;

k) Características da instalação a ligar à rede, designadamente nível de tensão, potência de ligação, potência instalada e outras características técnicas dos grupos geradores;

l) Condições de Ligação às Redes;

m) Protocolos de Exploração.

A título de exemplo, poderão surgir, em conjunto com as Informações Comercialmente Sensíveis referidas nas alíneas a) a m) anteriores, informações relativas a quantidades de energia injetada / trânsitos de energia, as quais, nesse caso, constituirão igualmente Informações Comercialmente Sensíveis.

1.3. Comercializadores, Entidades Gestoras de Autoconsumo Coletivo (EGAC), Agregadores, Operadores de Rede de Distribuição em Baixa Tensão (ORD BT) e Operadores de Redes de Distribuição Fechadas (ORDF)

Constituem Informações Comercialmente Sensíveis relativas a Comercializadores, EGAC, Agregadores e ORD BT e ORDF as informações que, isoladamente ou em conjunto com outras, se reconduzam às seguintes:

a) Número de Identificação Bancária (NIB);

b) Composição da carteira de clientes dos Comercializadores / composição da carteira de participantes do autoconsumo coletivo das EGAC / composição da carteira de produtores e Autoconsumidores dos Agregadores / conjunto de PT dos ORD BT;

c) Dados de energia da carteira de clientes dos Comercializadores / dos participantes do autoconsumo coletivo das EGAC / dos produtores e Autoconsumidores representados pelos Agregadores / dos ORD BT;

d) Dados de consumos próprios e de excedentes atribuídos ao ORDF;

e) Reclamações;

f) Pedidos de informação;

g) Condições particulares do contrato de uso da rede dos Comercializadores e do contrato de faturação das tarifas de acesso das EGAC, dos ORD BT e dos ORDF.

1.4. Prestadores de Serviços de Flexibilidade

Constituem Informações Comercialmente Sensíveis relativas a Prestadores de Serviços de Flexibilidade as informações que, isoladamente ou em conjunto com outras, se reconduzam às seguintes:

a) Identificação (nome, apelido, sobrenome, designação social);

b) Número de Identificação Fiscal (NIF);

c) Número de Identificação Bancária (NIB);

d) Morada;

e) Outros contactos (telefones e endereço eletrónico);

- f) Contrato de Prestação de Serviços de Flexibilidade;
- g) Reclamações;
- h) Pedidos de informação;
- i) Dados de potência e energia mobilizadas no âmbito da prestação de Serviços de Flexibilidade.

1.5. Operadores de Postos de Carregamento de Veículos Elétricos (OPC), Comercializadores de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica (CEME) e Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica (EGME)

Constituem Informações Comercialmente Sensíveis relativas a OPC, CEME e EGME as informações que, isoladamente ou em conjunto com outras, se reconduzam às seguintes:

- a) Número de Identificação Bancária (NIB);
- b) Dados de consumo e produção do Posto de Carregamento;
- c) Dados de consumo associados às carteiras dos CEME;
- d) Reclamações;
- e) Pedidos de Informação;
- f) Condições particulares do contrato de uso da rede dos Comercializadores, incluindo dos CEME.