

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE 2022



Lisboa, 23 de março de 2023

Relatório elaborado nos termos do nº 8 do artigo 234º do Decreto-Lei nº 15/2022 de 14 de janeiro e do nº 9 do artigo 340º do Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e Gás (ERSE), com a redação dada pelo Regulamento da ERSE 1129/2020, aprovado em 9 de dezembro de 2020 e publicado em Diário da República de 30 de dezembro de 2020 (II Série).

ÍNDICE

I - INTRODUÇÃO	5
○ Destaque	5
▪ Objeto	5
▪ Programa de Conformidade	5
▪ Mudança de denominação e imagem	5
▪ Setor elétrico	6
○ Atividade da Comissão de Conformidade	6
○ Articulação com a E-REDES	6
○ Articulação com a ERSE	7
○ Atividade internacional	7
○ Reuniões com Direções e Gabinetes	7
II - CUMPRIMENTO DO PROGRAMA DE CONFORMIDADE	9
○ Programa Anual 2022	10
○ Normas de Operação	11
▪ Norma 3.1. Transparência de procedimentos.	12
▪ Norma 3.2. Gestão da informação.	12
▪ Norma 3.3. Autonomia de gestão.	13
▪ Norma 3.4. Diferenciação de imagem.	14
▪ Norma 3.5. Ligações às redes.	18
▪ Norma 3.6. Acesso às redes.	19
▪ Norma 3.7. Exploração das redes.	19
▪ Norma 3.8. Tratamento de reclamações.	19
○ Código de Conduta	20
▪ Norma 4.1. Enquadramento jurídico.	20
▪ Norma 4.2. Âmbito de aplicação.	20
○ Procedimentos de Execução e Verificação	21
▪ Norma 7.1. Procedimentos de Execução	21
▪ Norma 7.2. Comissão de Conformidade.	22
▪ Norma 7.3. Relatório Anual de Conformidade.	22
▪ Norma 7.4. Perceção da diferenciação.	23
▪ Norma 7.5.1. Comunicação e divulgação – Comissão de Conformidade.	26
▪ Norma 7.5.2. Comunicação e divulgação – Programa de Conformidade.	27
▪ Norma 7.5.3. Comunicação e divulgação – Linha aberta.	27
III - ATIVIDADE A DESENVOLVER EM 2023	29
○ A1/2023 – Análise de trâmites de publicitação de procedimentos	29
○ A2/2023 – Especificação e abrangência das medidas de proteção da informação comercialmente sensível	29
○ A3/2022 – Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais.	29
○ A4/2022 – Implementação da marca E-REDES – iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor	30
○ A5/2022 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade	31

- A6/2022 – Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade 31
- A7/2023 – Ligação, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo 31
- A8/2023 – Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento 32
- A9/2023 – Revisão do Código de Conduta 32
- A10/2023 – Definição de novos procedimentos de divulgação do Programa de Conformidade, tendo em atenção a transição para a periodicidade anual 32
- A11/2023 – Especificação de iniciativas de aprofundamento do conhecimento e das práticas de aplicação do Código de Conduta 33
- A12/2023 – Melhorias a introduzir no canal de conformidade 33

ANEXOS AO RELATÓRIO 33

ANEXO 1 - Execução do Programa de Atividades de 2022 35

- Atividade A1 – Implementação das soluções de adequação de procedimentos de acesso à informação comercialmente sensível 35
- Atividade A2 – Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento de Relações Comerciais 37
- Atividade A3 – Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem 38
- Atividade A4 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade 42
- Atividade A5 – Análise de processos litigiosos para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade 43
- Atividade A6 – Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento 45

ANEXO 2 - Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2021 48

I - Introdução

○ Destaque

▪ *Objeto*

Compete à Comissão de Conformidade de um distribuidor de energia elétrica (ORD) a elaboração e verificação do cumprimento do Programa de Conformidade¹, devendo elaborar e enviar à ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos um relatório anual. O presente relatório dá satisfação a esta obrigação e reporta-se ao ano de 2022.

O distribuidor de energia elétrica em causa, a *E- REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A.*, será doravante designado por E-REDES.

▪ *Programa de Conformidade*

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

O Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e Gás (RRC) estabelece que o Programa de Conformidade seja aprovado anualmente pela ERSE na sequência de proposta a apresentar até ao dia 31 de maio do ano anterior a que respeita.

Na sequência da carta da ERSE de 20 de julho de 2022 estabelecendo as condições para aprovação do Programa de Conformidade para 2023 enviado em maio de 2022, a Comissão de Conformidade procedeu à elaboração e envio à ERSE, em 20 de agosto de 2022, de uma versão revista do Programa de Conformidade para 2023.

▪ *Mudança de denominação e imagem*

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



Tratou-se de uma alteração formal significativa que veio dar cumprimento ao estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e Gás, aprovado em 30 de dezembro de 2020 pelo Regulamento 1129/2020, e na Instrução 4/2020 de 11 de agosto, emitida pela ERSE.

¹ Nº 2 do artigo 234ª do Decreto-Lei nº 15/2022, de 14 de janeiro.

A implementação desta diferenciação de imagem tem vindo a ser executada pela empresa de forma progressiva, de acordo com programa aprovado pela ERSE, com prazos distintos em função da visibilidade e impacto das iniciativas previstas.

▪ *Setor elétrico*

No setor elétrico em geral, destacaram-se em 2022 como principais marcos com maior impacto na atividade de distribuição de energia elétrica em Portugal Continental os seguintes:

- Decreto-Lei nº 15/2022, de 14 de janeiro, alterando a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional, transpondo a Diretiva (UE) 2019/944 relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade e parcialmente a Diretiva (UE) 2018/2001 relativa à promoção da utilização de energia de fontes renováveis.
- Despacho n.º 14064/2022, de 25 de novembro, do Secretário de Estado do Ambiente e da Energia, aprovando o cronograma de instalação dos contadores inteligentes e a sua integração nas infraestruturas das redes inteligentes, a concluir até final de 2024;
- Apresentação e submissão a consulta pública da proposta de atualização do PDIRD-E 2020 para 2023-2025.

○ **Atividade da Comissão de Conformidade**

Durante o ano de 2022 a Comissão de Conformidade realizou onze reuniões ordinárias mensais (20 de janeiro; 17 de fevereiro; 17 de março; 21 de abril; 18 de maio; 22 de junho; 14 de julho; 15 de setembro; 31 de outubro; 21 novembro e 15 de dezembro) para além de 5 reuniões extraordinárias para elaboração do Relatório Anual (25 de fevereiro e 14 de março), elaboração e ajustamento do Programa de Conformidade (23 de maio, 12 de agosto e 19 de agosto).

○ **Articulação com a E-REDES**

A Direção de Controlo Interno e Compliance, criada no início de 2022 e reportando ao Presidente do Conselho de Administração Dr. José Ferrari Careto, tem as atribuições de articulação com a Comissão de Conformidade.

A Direção de Estratégia e Regulação e a Direção Jurídica foram, no ano de 2022, duas Direções da E-REDES com grande interação por parte da Comissão de Conformidade.

Continuaram a constituir pontos caracterizadores desse relacionamento, os seguintes:

- Afetação de sala de utilização exclusiva em instalação da empresa, na R. Camilo Castelo Branco 43, em Lisboa;

- Disponibilização, aos membros da comissão, do acesso à sede da empresa, bem como a endereços eletrónicos próprios, apoio administrativo e possibilidade de reserva de salas de reuniões;
- Afirmação e concretização prática de abertura aos contactos necessários, por parte dos Senhores Administradores;
- Envio, ao CA da E-REDES, de cópias das atas das reuniões da Comissão de Conformidade, imediatamente após a respetiva aprovação;
- Abertura e espírito de cooperação orgânica, por parte dos membros da macroestrutura da empresa.

A Comissão de Conformidade regista a correção e a eficiência de que se revestiram todas as interações ocorridas no ano de 2022.

○ Articulação com a ERSE

Também com a ERSE, tiveram continuidade os procedimentos legal e regulamentarmente estabelecidos, bem como a prossecução dos objetivos e orientações delineadas por aquela entidade no decurso da interlocução periodicamente mantida.

○ Atividade internacional

Iniciado em 2012, existe um fórum dos responsáveis de conformidade dos distribuidores europeus de energia elétrica, designado por *COFEED – Compliance Officers Forum – European Electricity DSOs*, que se reúne com uma periodicidade semestral.

No ano de 2022 foram realizadas reuniões em Paris (20 de maio) e Dublin (21 de outubro) retomando a prática de reuniões presenciais depois de um período de dois anos em que as reuniões foram efetuadas por teleconferência tendo em conta a pandemia causada pelo vírus SARS-COV-2.

Para além de um conhecimento mútuo, o fórum tem permitido uma identificação e partilha de boas práticas, um seguimento e compreensão das evoluções verificadas no setor nos vários países europeus e um seguimento da evolução na diferenciação de imagem dos distribuidores de energia elétrica. Tem também sido possível ouvir e dialogar com um interlocutor designado pela DG Energia da Comissão Europeia, designadamente sobre o que se encontra em curso na União Europeia com potencial interesse para os distribuidores de energia elétrica e para os responsáveis de conformidade.

○ Reuniões com Direções e Gabinetes

No ano de 2022, em linha com o programa apresentado no Relatório de Conformidade relativo a 2021, a Comissão de Conformidade teve reuniões com as seguintes Direções:

- Direção Jurídica
- Direção da Plataforma Digital
- Direção da Gestão de Clientes
- Direção da Plataforma de Mercado
- Direção de Operações das redes Inteligentes
- Direção de Estratégia e Regulação
- Direção de Comunicação
- Direção de Planeamento e Controlo
- Direção de Controlo Interno e Compliance
- Universidade EDP - Distribuição.

A realização destas reuniões constitui um elemento fundamental no âmbito da monitorização para além de proporcionar um melhor conhecimento da empresa e do setor. A Comissão regista o espírito de colaboração destas Direções, tencionando efetuar em 2023 um novo ciclo de reuniões.

II - CUMPRIMENTO DO PROGRAMA DE CONFORMIDADE

O Programa de Conformidade para 2022 contempla:

- Os princípios básicos e as obrigações em causa
- As normas de aplicação na operação da empresa
- O programa anual de atividades a desenvolver pela empresa e pela Comissão de Conformidade
- Os procedimentos de verificação
- A lista da informação comercialmente sensível
- O Código de Conduta.

Os princípios básicos correspondem ao estabelecido na legislação e regulamentação: não discriminação, transparência, diferenciação de imagem e comunicação, independência jurídica e funcional, confidencialidade, demonstração e reporte

As normas de aplicação na operação da E-REDES (*Normas de Operação*) são relativas às seguintes atividades desenvolvidas pela empresa:

- Transparência de procedimentos;
- Gestão da informação;
- Leitura e disponibilização de dados;
- Autonomia de gestão;
- Diferenciação de imagem;
- Ligações às redes;
- Acesso às redes;
- Exploração das redes;
- Tratamento de reclamações;
- Intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores.

O programa anual explicita as atividades a realizar e não incorporadas nas rotinas regularmente associadas a cada ciclo anual. Explicita também a calendarização prevista para a concretização destas atividades.

Os procedimentos de execução e verificação do cumprimento das obrigações, designadamente as estabelecidas no Programa de Conformidade, são os seguintes:

- Procedimentos de Execução do Programa de Conformidade;
- Existência e funcionamento independente de uma Comissão de Conformidade;

- Elaboração de um relatório anual de conformidade e sua tramitação;
- Avaliação independente da percepção da diferenciação de imagem da E-REDES relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico;
- Elaboração do Programa de Conformidade;
- Divulgação da composição e contatos da Comissão de Conformidade;
- Existência de linha aberta para apresentação de sugestões ou reclamações à Comissão de conformidade.

No presente capítulo procede-se a uma descrição sucinta do cumprimento do programa anual, complementada com informação mais detalhada em anexo, bem como informação sobre o cumprimento das normas de operação e dos procedimentos de execução do Programa de Conformidade.

○ Programa Anual 2022

O programa anual de atividades para 2022 contempla 6 atividades principais com a calendarização indicada no quadro seguinte.

Relativamente a cada das atividades são referidas as normas de operação (NO) envolvidas.

Refª.	Atividades
A1	<p>Implementação das soluções de adequação de procedimentos de acesso à informação comercialmente sensível (NO 3.2)</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Lista de adequações: 31 de julho</i>- <i>Implementação: 31 de dezembro</i> <p><u>A lista de adequações, elaborada pela Comissão de Conformidade, foi enviada à E-REDES em 5 de julho.</u></p> <p><u>O relatório da E-REDES relativo ao cumprimento desta lista foi recebido pela Comissão de Conformidade no dia 30 de dezembro.</u></p>
A2	<p>Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais (NO 3.3)</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Resultados preliminares da aferição: 31 de outubro</i>- <i>Resultado final da aferição: 31 de dezembro</i> <p><u>O relatório preliminar elaborado pela E-REDES foi recebido pela Comissão de Conformidade em 31 de outubro.</u></p>

	<p><u>O relatório de aferição preliminar elaborado pela Comissão de Conformidade foi enviado à E-REDES em 30 de novembro solicitando informação complementar.</u></p> <p><u>O relatório final elaborado pela E-REDES foi recebido pela Comissão de Conformidade no dia 30 de dezembro.</u></p>
A3	<p>Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem (NO 3.4)</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Iniciativas de visibilidade média para o consumidor prevista para executar em 2022: 31 de dezembro</i> <p><u>Em 31 de dezembro, encontravam-se concluídas as iniciativas previstas.</u></p>
A4	<p>Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade (NO 3.1)</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Síntese preliminar: 30 de setembro</i>- <i>Conclusão: 31 de dezembro</i> <p><u>Relatório final aprovado na reunião ordinária de 21 de novembro.</u></p>
A5	<p>Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Síntese preliminar: 30 de setembro</i>- <i>Conclusão: 31 de dezembro</i> <p><u>Relatório final aprovado na reunião ordinária de 21 de novembro.</u></p>
A6	<p>Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Conclusão: 31 de dezembro</i> <p><u>Recebidas da E-REDES evidências de divulgação e de vinculação dos prestadores de serviço externos.</u></p>

No **ANEXO 1** a este relatório, são incluídos elementos de informação associados à execução do programa de atividades de 2022.

○ Normas de Operação

Além das atividades explicitadas no programa anual, descritas acima, apresenta-se alguma informação sobre o cumprimento das normas de operação com base na monitorização habitual que a Comissão de Conformidade tem vindo a efetuar.

▪ *Norma 3.1. Transparência de procedimentos.*

Preceitos:

- *Publicitação de regras e procedimentos adotados no relacionamento com os utilizadores da rede;*
- *Justificação das decisões;*
- *Transparência e auditabilidade das decisões.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022:

A transparência de procedimentos, designadamente a publicitação das regras e procedimentos adotados pela empresa, constitui um elemento fundamental para um adequado relacionamento da empresa com os utilizadores da rede.

Neste sentido, para além da obrigatoriedade de publicitação, importa garantir a sua concretização em tempo oportuno. Esta matéria constituiu objeto de atenção em todas as atividades de monitorização.

CONFORMIDADE:

As melhorias constatadas nas interações acima referidas tendem a assegurar uma maior garantia de transparência de procedimentos por parte da E-REDES.

▪ *Norma 3.2. Gestão da informação.*

Preceitos:

- *Equidade no acesso à informação pública e comercialmente vantajosa;*
- *Disponibilidade de acesso à informação contratual própria;*
- *Proteção de dados pessoais e de informação comercialmente sensível.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022:

Em continuidade com as práticas nos anos antecedentes, constituíram focos de atenção da Comissão de Conformidade as matérias seguintes, a que são dedicados textos específicos a seguir inseridos:

- Acessos aos sistemas de TI;
- Sistemas de TI, com relevo para os sistemas de gestão comercial (JUMP Gestão Comercial) e de gestão de dados de energia (EDM), implementadas em 2020;
- Proteção de dados pessoais;
- Cibersegurança;
- Informação comercialmente sensível.

Acessos aos sistemas de TI: Nos contactos estabelecidos sobre esta matéria, foi constatada a situação a seguir caracterizada:

- Utilização, pela E-REDES, de 235 aplicações de TI (76 de uso exclusivo da E-REDES e 159 em regime de partilha com outras unidades de negócio do Grupo EDP);

- Globalmente e mesmo na utilização de aplicações partilhadas, os acessos de cada colaborador são delimitados à entidade em que exerce atividade e aos processos em que detém atribuições de intervenção;
- Prática de registo formal das decisões de concessão, alteração e revogação de acessos;
- Acesso a dados pessoais e informação comercialmente sensível sujeito a controlos adicionais de privacidade alinhados com as políticas definidas no RGPD.

Sistema EDM: Salientaram-se os desenvolvimentos seguintes:

- Release 1 – Lançada simultaneamente com o *go live* do sistema JUMP, em 2020, viabilizando a faturação baseada em dados colhidos com periodicidade de 15 minutos.
- Release 2A (diagramas de carga de consumos domésticos) - Lançada em 2 de maio último.
- Release 2B (diagramas de carga de outros consumos) – Em finalização.

Mobilidade elétrica: Sendo ponto dominante a inclusão da informação associada à mobilidade elétrica, foi registado que o tratamento dos dados pessoais envolvidos está assegurado no âmbito do projeto LOCK e já se encontra concretizado em termos idênticos aos restantes pontos de entrega.

Proteção de dados pessoais: Concretização de intervenções dirigidas à observância do Regulamento Geral de Proteção de Dados (revisão de contratos, de procedimentos, prazos de conservação de dados e de documentos).

Informação comercialmente sensível: Execução da atividade A1 do Programa de Atividade para 2022, detalhada no ANEXO 1.

CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

Na recolha de informação concretizada no âmbito da elaboração do presente relatório e no que se refere a esta atividade, foi constatado o envio aos colaboradores da empresa, pelo Presidente do Conselho de Administração da E-REDES e já em 2023, de mensagem de correio eletrónico na qual fez menção ao trabalho desenvolvido em 2022 no âmbito da proteção de dados pessoais e alertou para a importância do cumprimento das obrigações de confidencialidade a que estão sujeitos nesta matéria.

▪ *Norma 3.3. Autonomia de gestão.*

Preceitos:

- *Independência jurídica, orgânica e decisão.*
- *Organização autónoma com poder de decisão e meios;*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022:

Não foram registradas, em 2022, ocorrências que fundamentassem qualquer iniciativa em matéria de vinculação a compromissos de independência ou de conhecimento do programa de conformidade.

Transações internas ao Grupo EDP: Com base na informação disponibilizada pela E-REDES nos relatórios *Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do ORD* e *Transfer Prices Documentation – E-REDES Local File Report* (documentos que são objeto de abordagem específica em outro texto deste capítulo), tipificam-se os âmbitos de concretização de transações internas, em 2021.

Partilha de instalações materiais: O relatório de aferição evidencia a utilização, em dezembro de 2022, de 174 imóveis:

- 133 em exclusividade;
- 25 em utilização partilhada com entidades do grupo com atribuições nos âmbitos da saúde e do lazer dos colaboradores;
- 16 em partilha com outras empresas do Grupo.

Adicionalmente, existem 5 imóveis que não são propriedade da E-REDES, mas que são igualmente partilhados com outras empresas do Grupo EDP.

É ainda explicitado naquele relatório que as situações de utilização partilhada de instalações materiais envolvendo a E-REDES e outras empresas do Grupo EDP estão formalizadas por escrito e realizadas em condições de transação de mercado, nomeadamente quanto a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da informação comercialmente sensível.

Adicionalmente, é assegurado que a contratação de serviços comuns a todas as entidades integradas nas instalações em causa (tais como manutenção, segurança, limpeza, alimentação, elevadores, entre outros) não são passíveis de promover a subsídio cruzada, sendo por isso todos os contratos formalizados por escrito, prestados em condições de transação de mercado e partilhados em termos de custos de forma proporcional à utilização desses serviços comuns por parte da E-REDES.

CONFORMIDADE:

Os comentários da Comissão de Conformidade sobre esta matéria estão incluídos em dois documentos anexos ao presente relatório:

ANEXO I - Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2021

ANEXO II - Relatório de aferição dos requisitos de independência 2022 - Posicionamento da Comissão de Conformidade.

▪ *Norma 3.4. Diferenciação de imagem.*

Preceitos:

- *Assegurar a diferenciação da imagem e comunicação em relação às restantes entidades que atuam no SEN, nos termos estabelecidos no Regulamento de Regulações Comerciais do setor*

- *Elementos de Imagem gráfica e designação comercial (marca, logo e nome da firma) diferenciadas;*
- *Utilização no estacionário gráfico, nos elementos de comunicação e de identificação de colaboradores, nos equipamentos e viaturas, nos folhetos informativos, nos formulários e em outros elementos em que se justifique;*
- *Sítio de internet autónomo;*
- *Atendimento autónomo, presencial e telefónico.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

Na sequência da revisão regulamentar de 2020, que conduziu à aprovação de alterações ao Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento 1129/2020 de 30 de dezembro (RRC), as obrigações de diferenciação de imagem dos operadores de rede de distribuição foram reforçadas. O ano de 2021 foi o período de lançamento do Programa de Implementação da diferenciação de imagem da E-REDES, tendo sido concluído já em 2022. Esta atividade consta do Programa de Conformidade para 2022 e a sua execução detalha-se na Atividade A3, no Anexo I a este relatório.

Diferenciação da marca

O Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás Natural, aprovado em 30 de dezembro de 2020 (RRC) estabelece no seu Artigo 90º as obrigações de diferenciação de imagem dos operadores de rede de distribuição nos seguintes termos:

“nº1-Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso devem garantir a diferenciação de imagem e de comunicação relativamente às restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados”

nº3 –“ Para garantir a diferenciação de imagem e comunicação, os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso devem, designadamente, nos termos aprovados pela ERSE:

- a) Adotar uma imagem gráfica e designação comercial sem elementos comuns aos utilizados pelas restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados;
- b) Utilizar a imagem gráfica e designação comercial diferenciada no seu estacionário gráfico, nos elementos de comunicação e de identificação de colaboradores, nos equipamentos e viaturas, nos folhetos informativos, nos formulários e todos os outros elementos que contêm a designação específica da entidade;
- c) Disponibilizar meios de atendimento aos clientes que assegurem a diferenciação da entidade face às restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados, devendo designadamente:
 - i) Dispor de página na internet autónoma e distinta das páginas das restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados;

ii) Identificar de forma clara e visível em qualquer canal de atendimento disponibilizado aos clientes a sua designação comercial e informação sobre as atividades e serviços por si prestados;

iii) Não partilhar os meios de atendimento por si disponibilizados com os meios de atendimentos de qualquer das restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados. “

Na sequência da instrução 4/2020 ERSE, de 11 de Agosto, a E-REDES procedeu a um reforço da sua diferenciação de imagem.

Nessa instrução, a ERSE veio aprovar a opção gráfica, a cor e a designação E-REDES que foi proposta pela empresa, no sentido de convergir para a adoção de nova imagem por parte do ORD, com prazos definidos para ações concretas, e garantindo uma implementação gradual que assegure a neutralidade financeira e o esgotamento dos meios já existentes:

“Ponto 6 - A concretização da diferenciação de imagem corporativa, incluindo instalações de atendimento, equipamentos ou outros elementos físicos, deve ser implementada de modo gradual e incremental, assegurando a neutralidade de custos e com o faseamento a dever esgotar a utilização de meios já existentes no âmbito da distribuição de energia elétrica.

Ponto 7 - O operador da rede de distribuição dispõe de um período transitório até 31 de janeiro de 2021 para a implementação das medidas necessárias à concretização da imagem corporativa agora aprovada, incluindo a adoção da designação comercial alterada em suportes de comunicação ou faturação a entidades com as quais se relaciona nos termos legais e regulamentares.

Ponto 8 - O operador da rede de distribuição dispõe, ainda, de um período adicional até 31 de dezembro de 2021 para a concretização das ações que revistam a alteração de instalações de atendimento de utilização exclusiva do operador de rede de distribuição.

Ponto 9 - A alteração de equipamentos ou outros elementos de concretização física deve ser concretizada nos termos de programação, que inclua calendarização e planificação de meios, a ser previamente remetida à ERSE para aprovação, até 31 de outubro de 2020.”

De forma a dar cumprimento a esta diretiva, a E-REDES tomou um conjunto de medidas cujo início de implementação se iniciou em 2020, mas cuja implementação prosseguiu no decurso de 2021 e foi concluída em 2022.

Essas medidas envolveram, nomeadamente:

- Alteração da identidade, nomeadamente admissibilidade da firma, nome e logotipo - que ocorreu a 26 de janeiro conforme foi divulgado e conforme consta no registo comercial da empresa;

- A adoção da nova imagem faseada e garantindo neutralidade de custos;
- As ações para concretização da mudança para a nova imagem iniciaram-se em novembro de 2020 e foram planeadas de forma a assegurar os objetivos e metas acordadas com a ERSE e garantir o seu lançamento em 29 de janeiro de 2021 bem como a sua execução nos prazos definidos para as medidas previstas (ver Anexo 1, Atividade A3), tendo o Go-live ocorrido com sucesso ;
- As mudanças a realizar incluíram:
 - Mudança de imagem do website e app
 - Implementação de novos scripts telefónicos
 - Alteração do estacionário gráfico em diferentes suportes
 - Alterações de imagem na faturação e comunicação escrita com o cliente
 - Alteração nos suportes de comunicação
 - Mudança de imagem gráfica nos pontos de atendimento presencial
 - Substituição de sinalética em edifícios administrativos e técnicos /placas de obra
 - Alteração da imagem da frota automóvel
 - Alteração de fardas e equipamentos de proteção individual
 - Alteração de imagem dos sistemas de informação
- Dada a complexidade das alterações, foi criada uma estrutura de projeto responsável pelas alterações cuja estrutura e detalhe foi partilhada com a Comissão de Conformidade.

O plano de implementação foi dividido num conjunto diferente de iniciativas, divididas em relação ao seu impacto e visibilidade para o consumidor e em termos temporais, como seguidamente indicado, em grandes blocos:

Janeiro de 2021 (Iniciativas de alto impacto e alta visibilidade para o consumidor)

- Alteração da imagem gráfica do website e APP;
- Alteração de imagem em suportes de comunicação escrita com clientes e entidades externas;
- Alteração dos scripts de atendimento e *call center*;
- Alteração da imagem gráfica nos pontos de atendimento;
- Distribuição de coletes de trabalho com a nova imagem;
- Alteração da designação comercial e societária.

Até dezembro de 2021 (Iniciativas de visibilidade média para o consumidor)

- Implementação da nova imagem na frota automóvel;
- Alteração de imagem gráfica em SI com visibilidade externa;
- Formação de colaboradores, PSE's e atendedores;

- Outras alterações internas.

Após final de 2021, e com continuação em 2022 (Iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor)

- Alteração de fardamentos e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs);
- Alteração da sinalética de edifícios administrativos;
- Alteração da sinalética de edifícios e ativos técnicos;
- Alteração de imagem em SI com visibilidade interna.

A E-REDES, submeteu à ERSE, a 7 de dezembro de 2020, O “*Plano de implementação de diferenciação de imagem do ORD*”, tendo o mesmo sido aprovado pelo regulador. Para a sua concretização a empresa criou 9 *streams* de trabalho, com responsáveis por cada uma das áreas envolvidas, como a nova identidade ou o atendimento presencial e telefónico.

Esta organização foi partilhada com a comissão de conformidade, tendo o ponto de situação do projeto, em cada uma das fases, sido atualizado em início de fevereiro de 2021 bem como em reuniões posteriores de acompanhamento. Como partilhado no Anexo 1, Atividade A3, está nesse ponto descrito o detalhe de execução que evidencia o cumprimento das iniciativas de alto impacto e alta visibilidade para o consumidor em janeiro e a conclusão das iniciativas de visibilidade média para o consumidor em dezembro.

No decurso do ano de 2022 salientam-se ainda a realização e revisão de resultados de Estudo de Posicionamento da imagem da E-REDES realizado pela Pitagórica em Agosto de 2022 em relação à Notoriedade da Marca E-REDES e o seu posicionamento em relação a outras entidades do setor elétrico em relação de grupo económico. No capítulo 7.4. (Perceção da diferenciação) deste relatório, pode ser encontrado um sumário do mesmo.

CONFORMIDADE

Realizadas com êxito as atividades programadas para 2022, a Comissão de Conformidade continuará a acompanhar a evolução dos indicadores de Diferenciação de Imagem com a E-REDES através de interações com a estrutura da empresa.

- *Norma 3.5. Ligações às redes.*

Preceitos:

- *Equidade e transparência na tramitação processual e na execução.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

Continuou a constituir objetivo de melhoria de qualidade prosseguido em 2022 a captura de reduções dos tempos médios de satisfação de pedidos de ligação à rede.

CONFORMIDADE

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

▪ *Norma 3.6. Acesso às redes.*

Preceitos:

- *Equidade e transparência na celebração de contratos de uso da rede.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

A evolução operada nos sistemas de TI é propiciadora de melhorias significativas nos indicadores de desempenho e no suporte da articulação com todos os agentes de mercado.

CONFORMIDADE

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

▪ *Norma 3.7. Exploração das redes.*

Preceitos:

- *Equidade e transparência na exploração e manutenção da rede.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

Constituiu objetivo de melhoria de qualidade prosseguido em 2022 a captura de reduções dos tempos médios de satisfação de solicitações de intervenção.

CONFORMIDADE

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

▪ *Norma 3.8. Tratamento de reclamações.*

Preceitos:

- *Equidade, tempestividade e auditabilidade nos processos de reclamação;*
- *Acessibilidade à formalização de reclamações, no sítio de internet.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

No âmbito desta norma e com reportes no ANEXO 1, foram concretizadas as execuções das iniciativas A4 e A5 do Programa de Conformidade para 2022.

CONFORMIDADE

Iniciativa A4 – Análise de reclamações de clientes

Da análise efetuada foi possível concluir, relativamente às reclamações selecionadas:

- De uma forma geral, as obrigações constantes das normas de operação do Programa de Conformidade foram cumpridas.
- O prazo de 15 dias estabelecido para resposta às reclamações foi cumprido. Note-se que algumas reclamações apresentam várias iterações com o reclamante, por discordância, sendo considerados os 15 dias para cada uma destas iterações.
- Foi apenas anotado o lapso aparente de integração na família F7 (Ligações à Rede) de uma comunicação de vandalização de um armário de distribuição.

Iniciativa A5 – Análise de processos litigiosos

Da análise efetuada, foi possível concluir relativamente aos processos selecionados:

- Três processos arbitrais foram finalizados com improcedência e absolvição da E-REDES;
- Os dois restantes (um processo arbitral e uma ação cível) encontravam-se em tramitação sem decisão conhecida;
- Não foi identificada incidência do Programa de Conformidade em qualquer processo;
- Foi verificada observância das normas aplicáveis, nomeadamente quanto aos limites de prazo de tramitação e à fundamentação dos posicionamentos assumidos pela empresa.

○ Código de Conduta

▪ *Norma 4.1. Enquadramento jurídico.*

Preceitos:

- *Incorporação, no Programa de Conformidade, das normas aplicáveis do Código de Conduta.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

Tendo ocorrido em janeiro de 2021 a aprovação de um novo Código de Conduta e em continuidade com as práticas nos anos antecedentes, aquele instrumento normativo foi incorporado como documento anexo ao Programa de Conformidade de 2023.

CONFORMIDADE

Com aquela incorporação, foi assegurada a observância da norma.

▪ *Norma 4.2. Âmbito de aplicação.*

Preceitos:

- *Âmbito extensivo aos dirigentes e restantes trabalhadores do quadro de pessoal permanente da EDP Distribuição, mesmo que em relação de trabalho suspensa, os trabalhadores com contrato de trabalho a termo, os estagiários e os titulares de contrato de consultoria ou de prestação de serviços.*

Focos de monitorização:

- *Divulgação do código e gestão dos processos éticos.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

O âmbito de aplicação do Código de Conduta encontra-se estabelecido nos seus artigos 2.1 e 2.2, que se transcrevem:

- 2.1. *O Código de Conduta aplica-se a todos os colaboradores que, direta ou indiretamente, exercem atividades para a E-REDES, com carácter permanente ou temporário.*

2.2. *Para efeitos do presente Código de Conduta, entende-se por trabalhadores todos os que integram ou venham a integrar o quadro do pessoal permanente da Empresa, os que celebraram ou venham a celebrar contratos de trabalho a termo, de estágio, de trabalho temporário, de consultadoria ou de prestação de serviços, mesmo que se encontrem suspensos das suas funções.*

Imediatamente a seguir à deliberação de aprovação, foi promovida a divulgação do documento, por utilização da intranet e por envio de mensagem de correio eletrónico subscrita pelo Presidente do Conselho de Administração.

Tendo decorrido ainda durante o ano de 2021 a elaboração de um curso de *e-learning*, concluída no mês de novembro e que resultou o programa intitulado “*Descubra mais sobre o Código de Conduta da E-REDES*”, a E-REDES vem adotando as práticas a seguir sumariadas:

- A E-REDES divulga o Código de conduta a todos os Stakeholders, no seu sítio de internet;
- A E-REDES vincula todos os fornecedores e prestadores de serviços, nos contratos celebrados pelo menos desde julho de 2021, ao cumprimento das disposições do código de conduta através do ponto 23.4 das Cláusulas Contratuais Gerais (CGC) e o anexo X, de todos os contratos que são celebrados. Como evidência juntamos as respetivas CGC bem como o respetivo Anexo X das CGC.

No âmbito desta norma e com reportes no ANEXO 1, foi concretizada a execução da iniciativa A6 do Programa de Conformidade para 2022.

Canal de Ética: Tendo sido iniciado em 2022 o funcionamento do Canal de Ética com acesso dos membros da comissão, foi recebida uma mensagem.

CONFORMIDADE

Com aquelas iniciativas, foi assegurada a observância da norma.

○ Procedimentos de Execução e Verificação

▪ *Norma 7.1. Procedimentos de Execução*

Preceitos:

- *Vinculação individual;*
- *Divulgação e publicitação de informações e procedimentos;*
- *Ligação, acesso e exploração das redes e intervenção nos locais de consumo;*
- *Processos litigiosos, de reclamação e de conduta;*
- *Aferição de partilhas intragrupo*

SITUAÇÃO:

A Comissão de Conformidade incluiu os procedimentos de execução aprovados em 2021 como objeto das suas atividades de monitorização.

CONFORMIDADE:

Não foi identificado qualquer incidente que justifique menção.

- *Norma 7.2. Comissão de Conformidade.*

Preceitos:

- *Independência e autonomia;*
- *Acesso à informação;*
- *Disponibilidade dos recursos necessários.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

Em cumprimento desta norma, a E-REDES vem assegurando, desde 2018, o exercício da atual Comissão de Conformidade, com autonomia e independência em relação às demais atividades do operador da rede de distribuição e com acesso a toda a informação necessária ao exercício das suas atribuições.

A composição da comissão é a seguinte:

- Eng. Carlos Loureiro – Presidente;
- Dr. Jorge Velosa;
- Eng. Manuel Rodrigues da Costa.

Nos termos regulamentares, continuou a ser disponibilizada à comissão a afetação de uma sala no edifício sito na Rua Camilo Castelo Branco, 43, em Lisboa.

CONFORMIDADE

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

- *Norma 7.3. Relatório Anual de Conformidade.*

Preceitos:

- *Análise da execução do programa anual no ano anterior;*
- *Ações a implementar no ano subsequente;*
- *Grau de conformidade atingido;*
- *Observância dos prazos de envio à ERSE e de publicação.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

Na atividade desenvolvida em 2022, foram cumpridas todas as formalidades associadas a esta norma de operação:

- Envio, à ERSE e no dia 23 de março, do Relatório de Conformidade de 2021, com observância do artigo 36º-A do decreto-Lei nº 215-A/2012, de 8 de outubro e do nº 9 do artigo 340º do Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás;
- Execução de todas as atividades previstas no Programa de Conformidade para 2022, nos prazos nele especificados.

CONFORMIDADE

Não ocorreu qualquer incidente a mencionar.

▪ *Norma 7.4. Perceção da diferenciação.*

Preceitos:

- *Inclusão de avaliação independente, por entidade terceira, da perceção de diferenciação de imagem do ORD.*

Atualização do Estudo de Diferenciação de Imagem Agosto 2022

A E-REDES conduziu uma atualização do estudo de diferenciação de imagem em 2022, que decorreu entre 21 de Junho e 30 Julho, com conclusão em Agosto de 2022. O estudo, realizado pela empresa Pitagórica, incluiu para o target cidadãos, 1000 entrevistas, com uma margem de erro de +/- 3,16% para 95,5% de confiança.

Foram os seguintes os pontos fundamentais dessa avaliação, para o target cidadãos (ou outro se assinalado):

- A notoriedade espontânea da E-REDES no sector energético, é de 2% (0,3% em 2018 para a EDP Distribuição);
- 32% dos cidadãos referem de forma espontânea a E-REDES (“Quais as marcas que fazem parte do grupo EDP que conhece ou já ouviu falar”);
- Quando se sugere a marca E-REDES (notoriedade sugerida) o conhecimento atinge os 61% dos cidadãos, embora só 16% “conheçam e saibam exatamente o que faz”;
- O estudo procurou averiguar a resposta de todos os targets (cidadãos, empresas, autarquias e media) em relação à empresa responsável pela resolução de um conjunto de situações, que podem ocorrer no dia a dia, a saber:
 - Interrupções de energia (em casa ou na empresa): EDP 42%; E-REDES 25%;
 - Assuntos relacionados com o contador de eletricidade: EDP 41%; E-REDES 28%;
 - Interrupções de energia, lâmpadas fundidas e iluminação pública : EDP 24%, E-REDES 24%;
 - Falhas gerais de energia devido a fenómenos naturais: EDP 39%; E-REDES 33%;
- Também em relação a todos os targets, dos 28% que não conhecem a E-REDES, a grande maioria não sabia que tinha alterado de nome (76%);
- A notoriedade total da E-REDES, no target cidadãos, depois da apresentação do *disclaimer* revelando a atividade (isto é, descrevendo com precisão a atividade da empresa) fica nos 65% (cresce dos 61%), o que significa ainda que 35% dos cidadãos não a reconhecem ou identificam;
- O principal meio de divulgação da E-REDES, para os consumidores são carros com o logotipo da empresa (24%), seguido de campanhas publicitárias (14%),

da visita de um técnico/leitor a casa (12%) e de conversas com outras pessoas (9%); Na verdade se considerarmos todos os targets , os carros com logotipo são a principal fonte de notoriedade da E-REDES (24%);

- Para o target cidadãos, o estudo procurou averiguar a resposta em relação a saber qual é a atividade mais associada à E-REDES pelos 61% dos consumidores que conhecem a empresa, com os seguintes resultados (resultado 2021 entre parênteses):
 - Assegura fornecimento de eletricidade 55% (43%)
 - Faz as leituras dos contadores 56% (43%)
 - Faz as ligações à rede elétrica para novos clientes 60% (40%)
 - Constrói e faz manutenção das infraestruturas elétricas 56% (39%)
 - Resolve avarias na rede elétrica e em casa dos clientes 51% (31%)
 - Comercializa eletricidade (resposta incorreta) 28% (27%)
 - Produz eletricidade (resposta incorreta) 22% (18%)

- Com foco no target cidadãos, foi também apurado que:
 - 61% dos cidadãos conhecem a E-REDES, nem que seja só de nome (contra 37% em 2021). A notoriedade é no entanto inferior à da EDP Distribuição (87% em 2020);
 - Dos 61% que conhecem a E-REDES e a EDP, 48% sabem as diferenças entre E-REDES e EDP, enquanto 52% não sabem as diferenças entre as duas empresas (eram 62% em 2021);
 - Ainda nos 61% que conhecem a E-REDES, 56% não sabem a diferença entre E-REDES e outras empresas ligadas ao sector energético (eram 70% em 2021);
 - A maioria dos consumidores aponta como principal diferença entre a E-REDES e a Endesa, Iberdrola, Galp Energia, Gold Energy, Gás Natural Fenosa, SU eletricidade o facto destas serem comercializadoras;
 - O estudo procurou averiguar a resposta de em relação à empresa responsável pela resolução de um conjunto de situações, que podem ocorrer no dia a dia, a saber:
 - Interrupções de energia: EDP 49%; E-REDES 15%;
 - Assuntos relacionados com o contador de eletricidade: EDP 47%; E-REDES 19%;
 - Interrupções de energia, lâmpadas fundidas e iluminação pública: EDP 28%, E-REDES 12%;
 - Falhas gerais de energia devido a fenómenos naturais: EDP 47%; E-REDES 19%;

Como no estudo de 2021 a EDP continua a ser considerada a entidade responsável pela resolução de problemas, apesar de uma tendência de descida em relação a 2021;

- 39% (63% em 2021) dos cidadãos não conhecem a E-REDES, e 77% dos que não conhecem (72% em 2021) não sabia que tinha alterado de nome;
- Para os cidadãos que se recordam de ter visto ou ouvido falar da E-REDES (65%), o carro com logótipo (24%), as campanhas publicitárias (14%), e a visita de um técnico (12%) são os locais onde mais recordam ter visto a marca;
- A notoriedade total da E-REDES, depois da apresentação do *disclaimer* revelando o cliente do projeto de pesquisa e a atividade (isto é, descrevendo com precisão a atividade da empresa) fica nos 65% (cresce dos 61%), o que significa ainda que 35 % dos cidadãos não a reconhecem ou identificam.

As métricas referidas na atualização de 2022 do estudo de diferenciação de imagem evidenciam a continuação de um caminho de aumento de diferenciação de entidades e de criação de uma nova marca, a E-REDES. A comissão de conformidade procurou comparação do progresso das medidas de notoriedade com as obtidas no ORD ENEDIS², em França, em quadros temporais comparáveis após o lançamento da mudança de imagem, com valores que refletem progressos similares nas duas medidas com base em estudos de imagem desenvolvidos nesse país. Recorda-se que a mudança de nome da E-REDES ocorreu a 29 de Janeiro de 2021.

Target consumidores	E-REDES (8/2022)	E-REDES (8/2021)	ENEDIS (17 meses após mudança de nome) Out-Nov 2017	ENEDIS 4 meses após mudança de nome) 2016
Notoriedade Espontânea	2%	3%	12%	4%
Notoriedade Sugerida	61%	37%	70%	34%

O estudo demonstra o progresso habitual num processo de alteração de marca, sendo que as associações de marca são construídas gradualmente, o que se nota também no caso do Benchmark ENEDIS, que revemos no quadro acima.

Assim, para os consumidores, ainda que conheçam o nome (61%), só 16% sabem exatamente o que faz (13% em relação à EDP Distribuição em 2020). Para todos os targets inquiridos, dos 28% que não conhecem a E-REDES, 76% não sabiam que a EDP Distribuição tinha alterado o nome para E-REDES (para o target consumidores dos 39%

² Informação partilhada pelo Compliance Officer ENEDIS e sua equipa à Comissão de Conformidade da E-REDES em 2019-2020, barómetros de notoriedade e imagem ENEDIS

que não conhecem a E-REDES, 77% não sabiam que tinha alterado o nome). As associações à nova marca são construídas através de múltiplos pontos de contato, que no caso dos consumidores são carros com logótipo (24%) campanhas publicitárias (14% recordação), visita de um técnico (12%) , entre outros. A pressão publicitária (campanhas) tem relação direta com estas métricas, pelo que o seu uso tem habitualmente impacto direto nesta avaliação. No caso Francês a ocorrência de várias intempéries que levaram a intervenções de equipas ENEDIS com viaturas com a nova marca teve também impacto na velocidade de alteração das métricas, devido à exposição em *media* com grande cobertura.

A EDP continua a ser, para todos os targets, a entidade responsável pela resolução dos vários problemas (interrupções de energia, falhas gerais de energia). Em relação aos cidadãos, dos que conhecem a E-REDES (61%), a maioria (52%) não conhecem ainda as diferenças entre E-REDES e EDP (mas 48% já sabem as diferenças, uma subida de 10% em relação a 2021), e ainda desses 61% que conhecem a E-REDES, só 44% sabem as diferenças entre E-REDES e outras empresas. Note-se que corretamente, dos cidadãos que conhecem a E-REDES e empresas comercializadoras de eletricidade e gás (Endesa, Iberdrola , Galp Energia, Gold Energy, Gás Natural Fenosa e SU Eletricidade) a maioria aponta como principal diferença o facto de estas serem justamente comercializadoras.

Após a mudança de imagem lançada em Janeiro de 2021, e de progressos na perceção de associações (ver notoriedade sugerida acima) subsistem ainda um conjunto de áreas de melhoria quanto à diferenciação de imagem, alguns deles respeitantes a temas da categoria da energia, como a dificuldade de o cidadão identificar o papel de um ORD, mantendo uma tendência detetada em estudos anteriores quanto ao papel de uma empresa como a E-REDES.

É expectativa da Comissão que a mudança de marca em curso se continue a refletir numa melhoria generalizada destes indicadores em 2023, sobretudo tendo em conta o efeito da permanência de elementos de comunicação através dos múltiplos pontos de contato que continuarão a ocorrer ao longo do ano, e que divulgarão a nova marca e as atividades que fazem parte da missão da E-REDES.

▪ *Norma 7.5.1. Comunicação e divulgação – Comissão de Conformidade.*

Preceitos:

- *Publicação (internet e intranet) dos nomes e endereços de contato dos membros da comissão.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

Como acontece anualmente, a Comissão de Conformidade confirmou que constam os nomes dos membros, assim como o endereço de contato da Comissão de Conformidade nos sítios da internet e intranet.

CONFORMIDADE

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

▪ *Norma 7.5.2. Comunicação e divulgação – Programa de Conformidade.*

Preceitos:

- *Entrega personalizada aos colaboradores;*
- *Publicação (internet e intranet).*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

ATIVIDADE DESENVOLVIDA

Adicionalmente à divulgação na intranet da empresa, prosseguiram as iniciativas formativas empreendidas no âmbito da Escola de Distribuição da Universidade EDP.

No ponto de situação anual, que teve lugar em maio de 2022, foram registados os seguintes elementos de informação:

I - *Público-alvo:* Alta Direção de Topo; Alta Direção; Macroestrutura; Gestores; Macroestrutura sem Equipa; Especialistas Seniores; Especialistas; Técnicos de Apoio, Operacionais e Administrativos

DATAS	TIPOLOGIA	Nº DE PARTICIPANTES	% SATISFAÇÃO (*)
JAN A JUN 2022	<i>On-line</i> 30 minutos	90	88%

(*) – *Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente*

CONFORMIDADE

A Comissão de Conformidade entende relevante a promoção de iniciativas formativas incidentes sobre adequação à nova marca e de inserção das temáticas associadas ao Código de Conduta, também concretizados em 2022.

▪ *Norma 7.5.3. Comunicação e divulgação – Linha aberta.*

Preceitos:

- *Disponibilidade;*
- *Divulgação na página web.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2022

Foram recebidas, no Canal de Conformidade, 122 mensagens.

Cada uma das mensagens recebidas foi objeto de apreciação na reunião imediatamente seguinte à respetiva receção, não havendo a referir falhas de conformidade ou melhorias a referenciar.

Das 122 mensagens recebidas, foram enviadas à E-REDES as 6 que se afiguraram à comissão como suscetíveis de justificar eventual seguimento pela empresa. As restantes mensagens incidiam sobre matérias fora do âmbito das obrigações da Comissão de Conformidade, antes incidindo predominantemente sobre divulgação de produtos, serviços ou organizações

CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade a referenciar.

III - ATIVIDADE A DESENVOLVER EM 2023

Nos termos do estabelecido no Programa de Conformidade para 2023 e adicionalmente ao exercício das suas atribuições, encontra-se prevista a realização neste ano das seguintes atividades:

- **A1/2023 – Análise de trâmites de publicitação de procedimentos**

E-REDES

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

Comissão de Conformidade

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

- **A2/2023 – Especificação e abrangência das medidas de proteção da informação comercialmente sensível**

E-REDES

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

Comissão de Conformidade

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

- **A3/2022 – Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais.**

E-REDES

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

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

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

Comissão de Conformidade

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

○ A4/2022 – Implementação da marca E-REDES – iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor

E-REDES

A E-REDES assegurará a mudança de marca de acordo com o plano aprovado pela ERSE, disponibilizando à Comissão de Conformidade informação periódica sobre a evolução da implementação do respetivo plano.

Comissão de Conformidade

A Comissão de Conformidade efetuará a monitorização e o acompanhamento da implementação do plano de mudança de imagem e incluirá a sua apreciação sobre o respetivo cumprimento no âmbito do relatório anual de conformidade.

- A5/2022 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade

E-REDES

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

Comissão de Conformidade

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

- A6/2022 – 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 à Comissão.

Comissão de Conformidade

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

- A7/2023 – Ligação, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo

E-REDES

A E-REDES disponibilizará à Comissão de Conformidade os elementos de informação por esta solicitados, desde que seja tecnicamente possível e equilibrado de um ponto de vista económico-financeiro, relativamente aos procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes, e intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores no ano anterior, designadamente listas de procedimentos realizados e informações específicas relativas a uma amostra selecionada.

Adicionalmente e com as mesmas salvaguardas, a E-REDES disponibilizará, relativamente a cada comercializador, os dados estatísticos anuais solicitados pela Comissão de Conformidade que permitam aferir que inexistem tratamentos discriminatórios.

Comissão de Conformidade

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

- **A8/2023 – Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento**

E-REDES

Após aprovação do Código de Conduta por parte da ERSE, a E-REDES procederá à sua divulgação junto dos seus prestadores de serviços e confirmará a existência de disposições contratuais adequadas à salvaguarda do seu cumprimento, disponibilizando à Comissão de Conformidade evidências das diligências efetuadas.

Comissão de Conformidade

Com base na informação disponibilizada pelo ORD, ou outra que entenda solicitar, a Comissão de Conformidade avaliará a eventual necessidade de medidas adicionais.

- **A9/2023 – Revisão do Código de Conduta**

Comissão de Conformidade

A Comissão de Conformidade encaminhou à E-REDES a carta da ERSE com a referência E-DSJ/2022/359/FMS/JFV/lg, de 20 de julho de 2022.

E-REDES

A E-REDES promoverá uma revisão do Código de Conduta em que, entre outros, prosseguirá o objetivo de integração dos posicionamentos formulados naquela carta.

- **A10/2023 – Definição de novos procedimentos de divulgação do Programa de Conformidade, tendo em atenção a transição para a periodicidade anual**

E-REDES

A E-REDES proporá as medidas adequadas a uma divulgação do Programa de Conformidade junto dos colaboradores da empresa e, no que se refere às matérias que digam respeito aos respetivos prestadores de serviços, junto deste últimos, tendo em conta a periodicidade anual do Programa de Conformidade.

Comissão de Conformidade

A Comissão de Conformidade analisará a proposta apresentada pelo ORD avaliando a eventual necessidade de ajustamentos ou medidas adicionais.

- **A11/2023 – Especificação de iniciativas de aprofundamento do conhecimento e das práticas de aplicação do Código de Conduta**

E-REDES

A E-REDES proporá as iniciativas adequadas a um aprofundamento do conhecimento e das práticas do Código de Conduta.

Comissão de Conformidade

A Comissão de Conformidade analisará a proposta apresentada pelo ORD avaliando a eventual necessidade de ajustamentos ou medidas adicionais.

- **A12/2023 – Melhorias a introduzir no canal de conformidade**

Comissão de Conformidade

A Comissão de Conformidade preparará proposta fundamentada, em articulação com os serviços da E-REDES.

E-REDES

Consensualização das melhorias e implementação.

ANEXOS AO RELATÓRIO

ANEXO 1 – Execução do Programa de Atividades de 2022

ANEXO 2 - Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2021

ANEXO 3 - Relatório de aferição dos requisitos de independência 2022 - Posicionamento da Comissão de Conformidade

Lisboa, 23 de março de 2023

Como contatar a Comissão de Conformidade:

Por correio eletrónico: **Conformidade@E-REDES.pt**

ANEXO 1 - Execução do Programa de Atividades de 2022

- *Atividade A1 – Implementação das soluções de adequação de procedimentos de acesso à informação comercialmente sensível*

Enquadramento

No âmbito da norma NO 3.2 (gestão de informação) do Programa de Conformidade de 2022 (adiante designado PC 2022), esta atividade serviu o objetivo de aprofundamento dos desenvolvimentos concretizados nos anos anteriores:

- Atividades de classificação de dados por forma a fazer refletir, nos requisitos das novas soluções, os procedimentos prudenciais e restritivos adequados;
- Implementação de um sistema de gestão comercial autónomo, assegurando conformidade com aquela classificação de dados e com a correspondente regulação de acessos;
- Implementação das iniciativas de preparação da empresa para o novo regime jurídico emergente da aprovação do novo regulamento de proteção de dados, que se estenderam à revisão dos contratos com os prestadores de serviços externos, à definição de prazos de conservação de documentos e à definição da política de privacidade e utilização de cookies.

Formulação incluída no PC 2022

Comissão de Conformidade

A Comissão de Conformidade procederá à elaboração de lista das adequações a concretizar nos procedimentos de acesso à informação comercialmente sensível, com base nos resultados da revisão programada para 2021 e das orientações que venham a ser formuladas pela ERSE relativamente a essa matéria.

E-REDES

A E-REDES assegurará a implementação daquelas adequações.

Datas de conclusão indicativas

Lista de adequações: 31 de julho

Implementação: 31 de dezembro

Execução no ano de 2022

Em 5 de julho e com base nos resultados da revisão realizada em 2021, foi concretizado o envio à E-REDES da lista das adequações a concretizar nos procedimentos de acesso à informação comercialmente sensível (abaixo referida pela sigla ICS).

Foram referenciadas intervenções a promover pela empresa nos âmbitos seguintes:

- Revisão dos acessos à ICS de forma a garantir a abrangência dos elementos de informação associada aos pontos de carregamento de veículos elétricos;
- Adequação dos acessos à ICS às alterações ocorridas na estrutura organizativa;
- Procedimentos de garantia de que a informação relativa aos pontos de carregamento de veículos elétricos classificada como comercialmente sensível se encontra abrangida pela informação fornecida aos utilizadores dos sistemas de que estão a aceder a informação sujeita a obrigações especiais de confidencialidade;
- Procedimentos de garantia de que os prestadores de serviço com acesso à informação relativa aos pontos de carregamento de veículos elétricos classificada como informação comercialmente sensível se encontram conhecedores deste facto.

Em sequência, a E-REDES foi reportando e disponibilizando à comissão evidências de concretização dos desenvolvimentos seguintes:

- Revisão dos procedimentos de gestão de identidade, assegurando que cada utilizador tem uma identificação única, que o identifica univocamente nas ações executadas nos sistemas de informação e que apenas está ativa quando a situação contratual assim o permita;
- Prática sistemática de revisão dos acessos autorizados, realizada por cada superior hierárquico e com remoção das autorizações atribuídas a colaboradores que tenham mudado de funções ou cujo acesso tenha deixado de ser necessário;
- Publicação e vigência do Regulamento de Tratamento de Informação Comercialmente Sensível e de Informação Comercialmente Vantajosa, em que se estabelecem os princípios gerais, as obrigações e as medidas adotadas pela E-REDES no tratamento de Informação Comercialmente Sensível e Informação Comercialmente Vantajosa, nomeadamente no que concerne à recolha, registo, organização, estruturação, armazenamento, processamento, consulta, utilização, reprodução e condições de divulgação de tais informações.

Relativamente ao envolvimento dos prestadores de serviços, a E-REDES vincula, nos contratos que celebra com os prestadores de serviços (em que tenha de ser disponibilizado o acesso a este tipo de informação) a obrigações de confidencialidade, sigilo e de destruição/devolução de toda e qualquer informação que consubstancie ICS.

Fora estas situações em que existe necessidade de disponibilizar acesso a ICS, por motivos de negócio, a E-REDES não disponibiliza qualquer acesso a ICS, sem obter, de forma expressa e específica a autorização do respetivo titular (foi apresentado à comissão formulário de autorização).

Foram disponibilizados à Comissão de Conformidade os teores dos seguintes documentos a serem assinados e integrados como anexos nos contratos de empreitada contínua celebrados nos termos estabelecidos na iniciativa:

- Contrato de empreitada contínua – Anexo XXIII das CEC (Condições Especiais do Contrato);
 - Anexo aos acordos de confidencialidade/NDA (Non Disclosure Agreement).
- *Atividade A2 – Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento de Relações Comerciais*

Enquadramento

No âmbito da norma NO 3.3 (independência) do PC 2022, deve ser assegurado, em observância da norma regulamentar referenciada, o registo auditável da aferição anualmente efetuada pelo ORD.

Formulação incluída no PC 2022

E-REDES

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

- será efetuado o levantamento e caracterização das situações de partilha de sistemas ou equipamentos informáticos, instalações materiais, sistemas de segurança, recursos jurídicos, contabilísticos e de recurso a prestadores ou contraentes externos comuns a outras empresas do grupo;
- será avaliado o nível de suscetibilidade das situações de partilha de recursos ou recurso a prestadores externos comuns identificadas para gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível;
- serão definidas e calendarizadas medidas destinadas a resolver eventuais situações de risco que possam ser identificadas no âmbito do ponto anterior.
- Em resultado do exercício de aferição descrito, a E-REDES produzirá e entregará à Comissão de Conformidade um relatório (documento) com as conclusões da sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte.

Comissão de Conformidade

Com base no documento disponibilizado, a Comissão 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.

Datas de conclusão indicativas

- Resultados preliminares da aferição: 31 de outubro
- Resultado final da aferição: 31 de dezembro

Execução no ano de 2022

Na execução desta atividade do PC 2022, foram cumpridas as datas indicativas:

- A versão preliminar do relatório foi recebida no dia 31 de outubro;
- A versão final foi recebida no dia 31 de dezembro.

O resultado da apreciação da Comissão de Conformidade encontra-se vertido para documento que constitui o ANEXO 3 ao presente relatório.

- *Atividade A3 – Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem*

Enquadramento

No âmbito da norma NO 3.4 (diferenciação de imagem), a E-REDES deve garantir a diferenciação da sua imagem e comunicação das restantes entidades que atuam no âmbito do SEN, nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais do sector, nomeadamente através de um logótipo próprio, diferente dos logótipos da empresa verticalmente integrada em que se insere, e ainda de um sítio de internet autónomo.

Nos termos estabelecidos no programa de implementação aprovado pela ERSE, relativamente ao qual havia ocorrido execução plena das atividades programadas para o ano de 2021, remanesceram para execução em 2022 atividades incidentes sobre iniciativas de visibilidade baixa.

Formulação incluída no PC 2022

E-REDES

A E-REDES assegurará a mudança de marca de acordo com o plano aprovado pela ERSE, disponibilizando à Comissão de Conformidade informação periódica sobre a evolução da implementação do respetivo plano.

Comissão de Conformidade

A Comissão de Conformidade efetuará a monitorização e o acompanhamento da implementação do plano de mudança de imagem e incluirá a sua apreciação sobre o respetivo cumprimento no âmbito do relatório anual de conformidade.

Datas de conclusão indicativas

- Iniciativas de visibilidade baixa: 31 de dezembro

Execução no ano de 2022

Implementação do plano de diferenciação

Na sequência da revisão regulamentar de 2020, que conduziu à aprovação de alterações ao Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento 1129/2020 de 30 de dezembro (RRC), as obrigações de diferenciação de imagem dos operadores de rede de distribuição foram reforçadas.

Na sequência da instrução 4/2020 ERSE de 11 de agosto, a E-REDES procedeu a um reforço da diferenciação de imagem do ORD. Nessa instrução, a ERSE vem aprovar a opção gráfica, a cor e a designação E-REDES que foi proposta pela empresa, no sentido de convergir para a adoção de nova imagem por parte do ORD, com prazos definidos para ações concretas, e garantindo uma implementação gradual que assegure a neutralidade financeira e o esgotamento dos meios já existentes.

A E-REDES, submeteu à ERSE, a 7 de dezembro de 2020, o “*Plano de implementação de diferenciação de imagem do ORD*”, tendo sido aprovado pelo regulador nos seguintes termos:

1. “A planificação apresentada verifica, no essencial e sem prejuízo dos aspetos a seguir mencionados, o requerido ao operador de rede de distribuição através da Instrução no 4/2020, pelo que merece a aceitação da ERSE.
2. Reitera-se a estrita necessidade de que a implementação da diferenciação de imagem do ORD deve assegurar a neutralidade de custos para efeitos tarifários, nomeadamente pela reponderação de custos entre a gestão e operação da rede de centros de atendimento do ORD e pela adequada modulação temporal dos encargos a que esse mesmo plano obrigue, promovendo-se o esgotamento de inventários de materiais existentes e a sua substituição posterior.
3. Na preparação dos elementos comunicacionais no âmbito da implementação da diferenciação de imagem do ORD, deve o ORD abster-se de fazer coincidir os elementos gráficos identificativos da atual e futura imagem institucional (logotipo), como se infere no plano apresentado, ainda que o mesmo apresente essa referência a título exemplificativo.
4. Do mesmo modo, deve o ORD efetuar a utilização estrita da mensagem aprovada pela ERSE no quadro da Instrução nº 4/2020, sem que se promova qualquer alteração ao seu conteúdo. “

O plano de implementação foi dividido num conjunto diferente de grupos de iniciativas, divididas em relação ao seu impacto e visibilidade para o consumidor e em termos temporais, como seguidamente indicado:

Janeiro de 2021 (Iniciativas de alto impacto e alta visibilidade para o consumidor)

- Alteração da imagem gráfica do *website* e APP;
- Alteração de imagem em suportes de comunicação escrita com clientes e entidades externas;
- Alteração dos scripts de atendimento e *call center*;

- Alteração da imagem gráfica nos pontos de atendimento;
- Distribuição de coletes de trabalho com a nova imagem;
- Alteração da designação comercial e societária.

Até dezembro de 2021 (Iniciativas de visibilidade média para o consumidor)

- Implementação da nova imagem na frota automóvel;
- Alteração de imagem gráfica em SI com visibilidade externa;
- Formação de colaboradores, PSE's e atendedores;
- Outras alterações internas.

Após final de 2021, e com continuação em 2022 (Iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor)

- Alteração de fardamentos e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs);
- Alteração da sinalética de edifícios administrativos;
- Alteração da sinalética de edifícios e ativos técnicos;
- Alteração de imagem em SI com visibilidade interna

Para 2021, o plano previa a concretização de um primeiro conjunto de iniciativas no decorrer do mês de janeiro e de um segundo conjunto no decorrer do resto do ano.

O quadro abaixo sintetiza o ponto de situação da implementação de cada grupo de iniciativas referidas:

Grupos de Iniciativas	Principais Iniciativas	Ponto de situação implementação
1. Iniciativas de alto impacto e visibilidade para o consumidor	<ul style="list-style-type: none">- Nova Identidade- Manual da Marca e de Aplicação da Marca: Ponto de Atendimento, Estacionário, Frota, Sinalética e Fardamento- Alteração da imagem gráfica do website e APP- Alteração de imagem em suportes de comunicação escrita com clientes e entidades externas- Material estacionário- Alteração dos scripts de atendimento e <i>contact center</i>	Implementação total a 29 de janeiro de 2021

	<ul style="list-style-type: none"> - Alteração da imagem gráfica nos Pontos de Atendimento - Distribuição de coletes de trabalho com a nova imagem - Alteração de logótipo nas fardas existentes - Cartões colaboradores, recibos de vencimento, declarações - Alteração da designação comercial e societária 	
2. Iniciativas de visibilidade média para o consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação da nova imagem na frota automóvel concluída em 2022 (1600 viaturas viniladas). - - DUA atualizados 1832 DUA (Documento Único Automóvel) - Alteração de imagem gráfica em SI com visibilidade externa (os 5% em falta referem-se a situações de pouco impacto). - Formação de colaboradores, PSE e atendedores. 	<p>100% da frota no âmbito acordado com ERSE.</p> <p>✓ Foram recebidos todos os documentos até 14 de março de 2022.</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
3. Iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - Alteração de fardamentos e EPI - Alteração da sinalética em edifícios administrativos - Alteração da sinalética em instalações técnicas - Alteração de imagem em SI com visibilidade interna 	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>

Cumprimento

Em resumo, em termos de cumprimento da Atividade A3:

Atividade A3			
Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem			
Atividades	Calendarização	Verificado	
<i>Iniciativas de alto impacto e visibilidade para o consumidor</i>	29 de janeiro 2021	29 de janeiro 2021	✓
<i>Iniciativas de visibilidade média para o consumidor</i>	31 de dezembro	31 de dezembro	✓
<i>Iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor</i>	31 de dezembro	31 de dezembro	✓

- *Atividade A4 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade*

Enquadramento

No âmbito da norma NO 3.8 (tratamento de reclamações) e com o objetivo de verificação de procedimentos, prazos de tramitação e existência de registos auditáveis, esta atividade incide sobre as reclamações veiculadas no sítio de internet da E-REDES.

Formulação incluída no PC 2022

E-REDES

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

Suscitando o texto interpretação errónea, referencia-se que a formulação correta teria sido “A E-REDES disponibiliza, à Comissão de Conformidade e relativamente ao período por ela especificado, a lista das reclamações entradas”.

Comissão de Conformidade

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

Datas de conclusão indicativas

- Síntese preliminar: 30 de setembro
- Conclusão: 31 de dezembro

Execução no ano de 2022

A análise preliminar da atividade a efetuar foi concretizada em reunião realizada no dia 22 de junho uma reunião entre a Comissão de Conformidade Direção Jurídica da E-REDES e onde se procedeu a um alinhamento de objetivos, metodologia, universo de reclamações e seleção da amostra.

Na sequência desta reunião, a E REDES disponibilizou, em 7 de julho, a lista das reclamações cujo processo foi iniciado entre 1 de julho de 2021 e 30 de junho de 2022, com informação sobre família e datas de contacto e conclusão.

Concretizada a escolha aleatória subjacente, a amostra final foi homologada na reunião ordinária da comissão que teve lugar em 15 de setembro.

A primeira fase do processo foi concluída em 28 de setembro, com receção dos documentos integrantes dos processos.

A classificação adotada pela empresa considera as seguintes famílias: Ambiente (F1); Cobrança e dívida (F2); Faturação (F3); Fraudes e furtos (F4); Iluminação Pública (F5); Leituras e equipamentos (F6); Ligação à rede (F7); Ordens de trabalho (F8); Prejuízos (F9); Redes e infraestruturas (F10); RGPD – exercício de direitos (F11).

Tendo em conta as obrigações constantes do Programa de Conformidade, foi selecionada por método aleatório uma reclamação de cada uma das seguintes famílias: Leituras e equipamentos (F6); Ligação à rede (F7); Prejuízos (F9); Redes e infraestruturas (F10); RGPD – exercício de direitos (F11). Relativamente ao conjunto das restantes reclamações (F1, F2, F3, F4, F5, F8) foi selecionado por processo aleatório uma reclamação deste grupo, tendo sido selecionada uma reclamação da família F5. Na sequência desta escolha foi solicitada à E-REDES o envio de informação detalhada relativamente a cada um dos processos selecionados.

Tendo em conta o objetivo principal da atividade em causa, tentou-se identificar se estão em causa eventuais obrigações constantes do Programa de Conformidade.

Da análise efetuada foi possível concluir, relativamente às reclamações selecionadas:

- De uma forma geral, as obrigações constantes das normas de operação do Programa de Conformidade foram cumpridas.
 - O prazo de 15 dias estabelecido para resposta às reclamações³ foi cumprido. Note-se que algumas reclamações apresentam várias iterações com o reclamante, por discordância, sendo considerados os 15 dias para cada uma destas iterações.
 - Foi apenas anotado o lapso aparente de integração na família F7 (Ligações à Rede) de uma comunicação de vandalização de um armário de distribuição.
- *Atividade A5 – Análise de processos litigiosos para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade*

Enquadramento

No âmbito da norma NO 3.8 (tratamento de reclamações) e com o objetivo de verificação de procedimentos, prazos de tramitação e existência de registos auditáveis,

³ Alínea a) do nº1 do artigo 60º do Regulamento da Qualidade de Serviços dos setores elétrico e do gás (RQS)

esta atividade incide sobre as reclamações integradas em processos litigiosos em curso de tramitação.

Formulação incluída no PC 2022

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 à Comissão.

Suscitando o texto interpretação errónea, referencia-se que a formulação correta teria sido “A E-REDES disponibiliza, à Comissão de Conformidade e relativamente ao período por ela especificado, a lista dos processos litigiosos em que teve de intervir”.

Comissão de Conformidade

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

Datas de conclusão indicativas

- Síntese preliminar: 30 de setembro
- Conclusão: 31 de dezembro

Execução no ano de 2022

A análise preliminar da atividade a efetuar foi concretizada em reunião realizada no dia 22 de junho entre a Comissão de Conformidade Direção Jurídica da E-REDES e onde se procedeu a um alinhamento de objetivos, metodologia, universo de reclamações e seleção da amostra.

Na sequência desta reunião, a E REDES disponibilizou, em 7 de julho, a lista das reclamações cujo processo foi iniciado entre 1 de julho de 2021 e 30 de junho de 2022, com informação sobre família e datas de contacto e conclusão.

Concretizada a escolha aleatória subjacente, a amostra final foi homologada na reunião ordinária da comissão que teve lugar em 15 de setembro.

A primeira fase do processo foi concluída em 28 de setembro, com recepção dos documentos integrantes dos processos.

Com base na informação apresentada pela empresa e similarmente ao ocorrido em 2021, os processos foram agrupados em 5 famílias: gestão de combustíveis, danos, faturação, fraudes e outros. Seguidamente, foi selecionado por método aleatório um processo de cada família e solicitado à E-REDES informação detalhada destes processos.

Da análise efetuada, foi possível concluir relativamente aos processos selecionados:

- Três processos arbitrais foram finalizados com improcedência e absolvição da E-REDES;

- Os dois restantes (um processo arbitral e uma ação cível) encontravam-se em tramitação sem decisão conhecida;
 - Não foi identificada incidência do Programa de Conformidade em qualquer processo;
 - Foi verificada observância das normas aplicáveis, nomeadamente quanto aos limites de prazo de tramitação e à fundamentação dos posicionamentos assumidos pela empresa.
- *Atividade A6 – Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento*

Enquadramento

Como é disposto na NO 4.2. do PC 2022 (âmbito de aplicação do Código de Conduta), o universo de incidência deste instrumento normativo abrange os dirigentes e restantes trabalhadores do quadro de pessoal permanente da E-REDES, os trabalhadores com contrato de trabalho a termo, os trabalhadores em regime de destacamento ou de requisição na E-REDES, os estagiários e os titulares de contrato de consultoria ou de prestação de serviços.

Esta atividade visa a efetividade daquele envolvimento dos prestadores serviços.

Formulação incluída no PC 2022

E-REDES

A E-REDES procederá à divulgação do Código de Conduta junto dos seus prestadores de serviços e confirmará a existência de disposições contratuais adequadas à salvaguarda do seu cumprimento, disponibilizando à Comissão de Conformidade evidências das diligências efetuadas.

Comissão de Conformidade

Com base na informação disponibilizada pela E-REDES, ou outra que entenda solicitar, a Comissão de Conformidade avaliará a eventual necessidade de medidas adicionais.

Datas de conclusão indicativas

- Conclusão: 31 de dezembro

Execução no ano de 2022

Na reunião com a Comissão de Conformidade, realizada em 22 de junho, a Direção Jurídica referenciou os elementos de informação seguintes:

- A E-REDES divulga o Código de conduta a todos os Stakeholders, via site da E-REDES;
- A E-REDES vincula todos os fornecedores e prestadores de serviços, nos contratos celebrados pelo menos desde julho de 2021, ao cumprimento das disposições do código de conduta através do ponto 23.4 das Cláusulas Contratuais Gerais (CGC) e o anexo X, de todos os contratos que são celebrados.

Como evidência juntamos as respetivas CGC bem como o respetivo Anexo X das CGC.

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

Declarações subscritas pelos colaboradores da E-Redes:

Foram emitidas em 2022 (e marginalmente no início de 2023), pelos colaboradores da E-REDES, dois tipos de Declarações com relevância do ponto de vista da conformidade:

- Declarações dos Gestores do ORD, emitidas via aplicação por 100% dos respetivos destinatários (Membros do CA, Diretores, Assessores do CA, Adjuntos do CA, Diretores de Área, Diretores Adjuntos, Subdiretores e Consultores da Macroestrutura), com o seguinte conteúdo:

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

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

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

“O Código de Conduta da E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A. (“E-REDES”), disponível aqui, tem por finalidade estabelecer as normas e os procedimentos

gerais de conduta que devem orientar os colaboradores e prestadores de serviços da E-REDES no exercício das atividades prosseguidas pela Empresa.

Todos os colaboradores e prestadores de serviços da E-REDES ficam obrigados a observar as normas e os procedimentos de conduta constantes do referido Código, designadamente no relacionamento entre si, com os restantes intervenientes no Sistema Elétrico Nacional (“SEN”), assim como com quaisquer outros intervenientes ou partes relacionadas com o setor elétrico ou com a atividade da empresa.

Neste sentido, os colaboradores devem declarar que têm conhecimento do Código de Conduta e que se comprometem ao cumprimento das disposições nele estabelecida:

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

Atividades de formação

À data de 03.09.2023, os e-learning “Conformidade” e “Código de Conduta” foram concluídos por mais de 89% dos colaboradores da E-REDES, concretamente:

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

ANEXO 2 - Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2021

Análise baseada no relatório Local File Report EDP Distribuição - Transfer Pricing Documentation – Fiscal Year 2021, elaborado pela empresa Deloitte

1. Objetivos.

A presente análise, inserida no âmbito dos documentos a anexar ao Relatório de Conformidade de 2022, serve os objetivos seguintes:

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

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

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

2. Síntese das transações operacionais internas ao Grupo EDP.

Sintetizam-se nos quadros seguintes os tipos e volumes das transações operacionais ocorridas no ano de 2021, indicando de forma sumária a natureza das metodologias de precificação.

TRANSAÇÕES ATIVAS (receita global de 1.857.146 milhares de €)

TIPO	MONTANTE (m€)	PRECIFICAÇÃO
Negócio principal	1 851 892	Tarifas reguladas
Serviços prestados	2 934	Tarifas reguladas
Estudos técnicos	60	Preços praticados no Grupo EDP
Rendas de imóveis	1 414	Preços de mercado

TRANSAÇÕES PASSIVAS (despesa global de 259.902 milhares de €)

TIPO	MONTANTE (m€)	PRECIFICAÇÃO
Negócio principal	140 234	Tarifas reguladas
Aquisição de serviços	84 331	Variáveis, consoante os tipos
Outros custos operacionais	17 635	Variáveis, consoante os tipos
Custos financeiros	17 703	Termos contratualizados

3. Especificação e avaliação dos critérios.

O relatório em apreço contém as referências seguintes:

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

O objetivo principal prosseguido na análise económica concretizada no relatório foi o de evidenciar, relativamente a cada tipo de transação, em que medida os critérios de precificação praticados no ano de fiscal de 2021 estiveram alinhados com o princípio *arm's length* consagrado nas normas internacionais de preços de transferência e nomeadamente no guia *OECD Transfer Pricing Guidelines for Multinational Enterprises and Tax Administrations*.

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

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

4. Focos de atenção específica.

TIPO	MONTANTE (m€)	CONTRAPARTE
Gestão comercial	1 206	EDP Soluções Comerciais
Serviços de TI	30 629	EDP SA
Apoio empresarial	15 721	EDP Global Solutions
Serviços técnicos e laboratoriais	8 308	Labelec

Tendo presente que os as transações ativas envolvem na sua quase totalidade preços regulados e que os custos financeiros se regem por regras próprias, optou-se por prestar

atenção especial aos quatro tipos de transações de maior volume integrados no grupo “aquisição de serviços”, abrangendo um montante total de 55.794 mil euros (cerca de 64% do volume de despesa em transações de aquisições de serviços).

5. Registos e conclusões.

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

- A. Serviços de gestão comercial;
- B. Serviços de TI;
- C. Serviços de apoio;
- D. Serviços técnicos e laboratoriais.

Daquele exercício, retiram-se as conclusões seguintes:

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

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

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2021

Análise de Preços de Transferência

A – Serviços de Gestão Comercial**CONTRAPARTE**

EDP Soluções Comerciais

SERVIÇOS PRESTADOS

Canal de *contact center*, com registos e processamento de solicitações e prestação de informações;

CRITÉRIOS

Aplicação de margem FMUC (*full cost mark up*) de 3% a preços, definidos por tipologia e volume de serviços, com componentes fixa e variável.

PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO

Identifica-se a razoabilidade dos custos cobrados e a sua adequação às práticas no mercado:

“A análise efetuada permite concluir que a metodologia de cálculo da base de custos está dentro do comportamento do mercado. Adicionalmente, considerando a informação prestada e a análise efetuada, a margem aplicada pela EDP Soluções Comerciais (3%), bem como a rentabilidade operacional global desta actividade (9,93%), enquadram-se no intervalo de mercado identificado e observam, por isso, o princípio *arm’s length*.”

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2021

Análise de Preços de Transferência

B – Serviços de TI**CONTRAPARTE**

EDP SA

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

SERVIÇOS PRESTADOS

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

CRITÉRIOS

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

PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO

A análise incluiu:

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

Concluiu-se que os preços praticados pela EDP SA - DGU para os serviços de TI prestados durante o exercício fiscal de 2021, resultaram em rentabilidade alinhada com a obtida por empresas comparáveis independentes que prestam serviços semelhantes e, portanto, consistente com o princípio *arm's length*.

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2022

Análise de Preços de Transferência

C – Serviços de Apoio**CONTRAPARTE**

EDP Global Solutions

SERVIÇOS PRESTADOS

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

CRITÉRIOS

Estabelecimento de preços unitários, com base nos trâmites seguintes:

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

PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO

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

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

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

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2022

Análise de Preços de Transferência

D – Serviços Técnicos e Laboratoriais**CONTRAPARTE**

Labelec

SERVIÇOS PRESTADOS

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

CRITÉRIOS

Tarifas predefinidas por aplicação de margem FMUC (*full cost mark up*) de 10%, ajustável em face de especificidades envolvidas em projetos.

PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO

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

ANEXO 3

Relatório 2022 de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do Operador de Rede de Distribuição E-REDES **Apreciação da Comissão de Conformidade**

1. Introdução.

O Regulamento de Relações Comerciais dos Sectores Elétrico e Gás (RRC) estabelece no artigo 339º estar “vedado aos operadores de redes de distribuição a partilha com qualquer das restantes empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrado dos sistemas ou equipamentos informáticos, das instalações materiais, dos sistemas de segurança, dos recursos jurídicos, contabilísticos, ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, sempre que suscetível de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível”.

Estabelece também, no mesmo artigo 339º, que o acima disposto “deve ser aferido e acautelado pelos gestores do operador da rede, em termos que integrem o Plano de Conformidade, bem como o respetivo relatório elaborado pelos responsáveis pela verificação do seu cumprimento”.

O Programa de Conformidade para 2022 estabelece no Programa Anual 2022, na Atividade A2, os termos em que a E-REDES deve efetuar o exercício de aferição do cumprimento do disposto no n.º 4 do artigo 339º do RRC entregando à Comissão de Conformidade um relatório com as conclusões da sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte.

No presente documento e no âmbito do exercício anual de aferição do cumprimento pela E-REDES das disposições incluídas no artigo 339.º do RRC, esta Comissão de Conformidade explicita o resultado da sua apreciação sobre o teor do *Relatório de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do ORD* elaborado pela empresa e a seguir denominado por *Relatório*.

Esta apreciação encontra-se estruturada da forma seguinte:

- I. Partilhas aferidas;
- II. Contratação;
- III. Independência;
- IV. Utilização de preços de mercado;
- V. Serviços estratégicos;
- VI. Proteção de dados;
- VII. Conflitos de interesse ou discriminação.

A opção por esta sistematização adveio da análise das conclusões de iniciativa de permuta de informações e de debate realizada no âmbito da COFEED - *Compliance Officers Forum of European Electricity Distribution System Operators*, em que foram especialmente consideradas as informações pertinentes ao tema colhidas dos seguintes documentos a nível europeu:

- Doc 1 – “Directive (EU) 2019/944 of 5 June 2019 of the European Parliament and of the Council on common rules for the internal market for electricity and amending Directive 2012/27/EU”.
- Doc 2 - “Interpretative Note on Directive 2009/73/EC concerning common rules for the Internal Market in electricity and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the Internal Market in natural gas – the unbundling regime”.
- Doc 3 - “Guidelines for Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators”, ERGEG, July 2008.
- Doc 4 - “Unbundling of Distribution System Operators – Guide and Requirements for Practical Implementation”, Energy Community.
- Doc 5 - “Implementation of TSO and DSO Unbundling Provisions – Update and Clean Energy Package Outlook - CEER Status Review”, CEER – Council of European Energy Regulators, June 2019.

Dos resultados dos trabalhos concretizados no âmbito daquela iniciativa, incluem-se os destaques seguintes:

Aferição - As partilhas de serviços deverão ser aferidas caso a caso, com base na sua identificação e caracterização.

Contratação - Os serviços devem ser prestados mediante contratos definidos com precisão e clareza.

Utilização de preços de mercado - O operador do sistema de distribuição pode optar por usufruir dos serviços gerais prestados pela empresa-mãe, desde que demonstre que esta escolha não implica qualquer dependência indevida e o serviço seja prestado em condições de mercado.

Serviços estratégicos - Os serviços estratégicos, nomeadamente os serviços jurídicos, regulamentares e de controlo, devem ser internalizados.

Proteção de dados - O operador do sistema de distribuição deve preservar a confidencialidade das informações comercialmente sensíveis obtidas no exercício da sua atividade e deve impedir que informações sobre as suas próprias atividades, comercialmente vantajosas, sejam divulgadas de forma discriminatória.

2. Apreciação global.

Numa primeira formulação, a Comissão de Conformidade regista o seu parecer global:

- a) O relatório tem uma abrangência adequada, cobrindo as áreas de partilha, evidenciando os intervenientes e os termos e explicitando os fundamentos da convicção, pelos responsáveis, de que são observados todos os preceitos legais e regulamentares;
- b) A sua sistematização e o detalhe de aprofundamento das especificações e das formulações incluídas são adequadas;
- c) É, finalmente, propiciador da disponibilização de uma base de suporte à concretização dos exercícios de diagnóstico e de identificação de melhorias a realizar nas atividades de elaboração dos próximos relatórios e programas de conformidade.

3. Apreciação de especialidade

Passa-se em seguida ao registo da apreciação de especialidade efetuada, relativamente a cada um dos capítulos, de acordo com a sistematização acima especificada:

I - PARTILHAS AFERIDAS

O relatório em análise incide sobre as seguintes partilhas:

- Sistemas e equipamentos informáticos e de segurança;
- Instalações materiais (incluindo serviços de segurança);
- Recursos jurídicos;
- Recursos contabilísticos;
- Serviços prestados por prestadores do grupo;
- Recurso aos mesmos prestadores ou contraentes externos;
- Provedor do cliente e provedor de ética;
- Proteção de dados.

Análise da CC:

O âmbito do relatório é conforme com a abrangência de cobertura da atividade desenvolvida pela empresa, constatada pela Comissão de Conformidade nos últimos anos.

Existe informação discriminada relativamente às partilhas indo ao encontro do estabelecido nos documentos acima referidos, designadamente a nota interpretativa sobre a Diretiva do Mercado Interno, de que as partilhas devem ser analisadas caso a caso.

II - CONTRATAÇÃO

Atualmente, a E-REDES tem 7 contratos intragrupo, conforme consta do Anexo III do *relatório* em análise, representando cerca de 40% do custo total com o fornecimento de serviços de terceiros:

1. EDP – Energias de Portugal, S.A
2. EDP – Energias de Portugal, S.A. / Digital Global Unit (DGU)
3. Universidade EDP
4. EDP Global Solutions - Gestão Integrada de Serviços, S.A. – Shared Services (EDP GS SS)
5. EDP Inovação, S.A.
6. Labelec - Estudos, Desenvolvimento e Actividades Laboratoriais, S.A.
7. Sãvida - Medicina Apoiada, S.A.

Análise da CC:

EVIDÊNCIA FACTUAL

São referenciados os contratos intragrupo e o seu peso no volume de negócios envolvido na terceirização de serviços praticada pela empresa.

É referido que a contratação de serviços e/ou materiais a empresas externas ao Grupo EDP é assegurada, na sua maioria, pela celebração de contratos, ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, os quais representam cerca de 60% da contratação de serviços a terceiros. Esta especificidade resulta do facto de a E-REDES ser uma entidade adjudicante dos designados “setores especiais” ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, o que significa que, sempre que o contrato diga “direta e principalmente respeito” às atividades desenvolvidas pela E-REDES no “setor especial” da energia, a empresa está legalmente obrigada a seguir as regras da contratação pública

São objeto de desenvolvimentos específicos as partilhas e prestações de serviços que suscitam atenção especial na perspectiva de uma análise de conformidade:

- a) Sistemas ou equipamentos informáticos e segurança;
- b) Instalações materiais;
- c) Recursos contabilísticos.

FORMULAÇÕES

Sistemas ou equipamentos informáticos e segurança - Evidencia-se a existência de contratos de suporte à globalidade destes serviços.

Instalações materiais - Fundamenta-se a convicção de conformidade em duas bases:

- Formalização escrita, nomeadamente quanto a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da informação comercialmente sensível;
- Realização de transações a preços e condições praticadas no mercado.

Recursos contabilísticos - Similarmente ao anteriormente mencionado, os serviços financeiros são prestados pela EDP GS SS à E-REDES e regulados por um contrato de prestação de serviços em condições de transação de mercado no que toca a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da informação comercialmente sensível.

CONCLUSÕES

- II.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação;
- II.2. Explicita também a existência de práticas de suporte contratual das prestações de serviços envolvidas.

III - INDEPENDÊNCIA

Análise da CC:

EVIDÊNCIA FACTUAL

São referenciados os regimes de partilha de imóveis e de recurso a prestadores externos comuns.

FORMULAÇÕES

Partilha de imóveis - É explicitada a prática de separação física de espaços de trabalho e de acessos.

Os edifícios, independentemente do tipo de uso, dispõem de controlo de acessos de entrada e saída nas receções, garantindo que a entrada nos mesmos é efetuada por colaboradores, prestadores de serviços autorizados ou terceiros também devidamente autorizados.

Nos imóveis de uso exclusivo não se levanta qualquer questão associada aos princípios de separação e independência previstos no n.º 4 do artigo 339.º do RRC.

Relativamente aos imóveis partilhados com outras empresas do Grupo EDP que atuam na cadeia de valor do setor elétrico, a E-REDES refere:

- a) Encontrarem-se concluídas todas as obras e intervenções na componente relativa ao reforço da separação física das empresas, desde logo conforme previsto no Relatório de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do ORD no âmbito do disposto no Art.º 339.º do RRC relativo ao ano de 2021.
- b) Encontrarem-se totalmente implementados os devidos controlos de acesso.
- c) Existir ainda um imóvel em que foram identificadas dificuldades técnicas que atrasaram a conclusão do processo, o qual, no entanto, se prevê estar concluído no primeiro trimestre de 2023.

Nos imóveis partilhados com estruturas de cuidados de saúde – Posto da SãVida – os utentes dessas estruturas não têm acesso às áreas de trabalho.

Os imóveis partilhados com a AREP e com as estruturas de lazer dos colaboradores correspondem a áreas que estão cedidas ao Clube do Pessoal para realização de convívios entre colaboradores, sendo entendimento da E-REDES que tal partilha não é suscetível de comprometer os princípios de separação e independência do ORD, dado que, pela sua própria natureza, nestas situações não existe acesso a informação comercialmente sensível, não havendo igualmente suscetibilidade de se gerarem conflitos de interesses ou ser afetada a concorrência.

Recurso a prestadores externos comuns - É também explicitada, relativamente aos casos de recurso a prestadores externos comuns, a obrigatoriedade de aplicação autónoma do regime de contratação pública na maioria das situações.

CONCLUSÕES

III.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

IV - UTILIZAÇÃO DE PREÇOS DE MERCADO

Quanto a esta matéria, a Comissão de Conformidade vem realizando anualmente uma análise incidente sobre as transações internas ao Grupo EDP, baseada nos relatórios que vêm sendo anualmente elaborados.

Análise da CC:

CONCLUSÕES:

IV.1. É prosseguida a orientação de que as transações internas ao grupo se submetam a preços e condições praticadas no mercado;

IV.2. Essa prática é objeto de exercício anual de monitorização.

V - SERVIÇOS ESTRATÉGICOS

A E-REDES encontra-se dotada de serviços autónomos nas áreas jurídica (Direção Jurídica), regulamentar (Direção de Estratégia e Regulação) e de controle (Direção de Planeamento e Controle e Direção de Controlo Interno e Compliance).

Análise da CC:

CONCLUSÕES:

V.1. Os serviços estratégicos internacionalmente reconhecidos como devendo ser assegurados internamente estão efetivamente internalizados;

V.2. O *relatório* evidencia com clareza os procedimentos de reporte e articulação intragrupo assegurados pela Direção Jurídica.

VI - PROTEÇÃO DE DADOS

Análise da CC:

EVIDÊNCIA FACTUAL

São referenciadas as práticas de proteção de dados relativamente aos âmbitos seguintes:

- a) Sistemas e equipamentos informáticos e de segurança;
- b) Provedor do Cliente e Provedor de Ética;
- c) Encarregado de Proteção de Dados.

FORMULAÇÕES:

Sistemas e equipamentos informáticos e de segurança - É assegurado que, por recurso a mecanismos de controlo de acessos, só a E-REDES e os colaboradores da DGU envolvidos na prestação dos serviços de TI podem aceder a informação comercialmente sensível.

Adicionalmente, aqueles controlos impedem que quaisquer outras empresas ou UN do Grupo EDP possam aceder à informação da E-REDES.

Cumulativamente, vigoram as disposições contratuais e regulamentares de preservação de confidencialidade e de proteção de dados pessoais.

Provedor do Cliente e Provedor de Ética - Evidenciando o facto de os provedores serem designados pela EDP sem estabelecimento de qualquer vínculo com as empresas do Grupo EDP que desenvolvem atividades do setor elétrico ou do gás natural, a E-REDES referencia as iniciativas em curso de concretização e prosseguidas com objetivos de reforço de independência e de proteção de dados:

- Autonomização do acesso ao Canal de Ética por endereço específico, à semelhança do que já acontece relativamente ao Provedor do Cliente;
- Implementação de formulários diferenciados.

Encarregado de Proteção de Dados (EPD) - É explicitada a convicção de que tendo em conta as obrigações e especificidades das funções em causa, a opção por um EPD e estrutura de apoio únicas não constitui um incumprimento face aos deveres de independência previstos no RRC.

Essa convicção é fundada na constatação de inexistência de conflitos de interesses ou discriminação, de afetação da concorrência ou de falhas de salvaguarda de informação comercialmente sensível.

CONCLUSÕES:

VI.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

VII – CONFLITOS DE INTERESSE E DISCRIMINAÇÃO**Análise da CC:****EVIDÊNCIA FACTUAL**

São referenciados os âmbitos seguintes:

- a) Recursos jurídicos;

b) Recursos contabilísticos.

FORMULAÇÕES:

São explicitadas as práticas seguintes:

Recursos jurídicos:

- Independência na escolha e contratação de serviços jurídicos;
- Inibição de partilha do mesmo Mandatário por diferentes sociedades do Grupo e no âmbito do mesmo processo.

Recursos contabilísticos:

- Partilha interna ao grupo de serviços de Contabilidade, Fiscalidade e Tesouraria;
- Partilha interna ao grupo de Contabilista Certificado.

Tanto os advogados como os contabilistas certificados estão submetidos aos regimes deontológicos e disciplinares vigentes nas respetivas associações públicas profissionais.

A prevenção de ocorrência de conflitos de interesse é suportada por esses vínculos e pelos procedimentos de independência e proteção de dados referenciados no relatório.

CONCLUSÕES:

VII.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

4. Súmula das conclusões.

I - PARTILHAS AFERIDAS

I.1. O âmbito do *relatório* é conforme com a abrangência de cobertura da atividade desenvolvida pela empresa e constatada pela Comissão de Conformidade nos últimos anos.

II - CONTRATAÇÃO

II.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação;

II.2. Explicita também a existência de práticas de suporte contratual das prestações de serviços envolvidas.

III - INDEPENDÊNCIA

III.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

IV - UTILIZAÇÃO DE PREÇOS DE MERCADO

IV.1. Como consta no ponto I, é prosseguida a orientação de que as transações internas ao grupo se submetam a preços e condições praticadas no mercado;

IV.2. Essa prática é objeto de exercício anual de monitorização.

V - SERVIÇOS ESTRATÉGICOS

V.1. Os serviços estratégicos internacionalmente reconhecidos como devendo ser assegurados internamente estão efetivamente internalizados;

V.2. O *relatório* evidencia com clareza os procedimentos de reporte e articulação assegurados pela Direção Jurídica.

VI - PROTEÇÃO DE DADOS

VI.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

VII – CONFLITOS DE INTERESSE E DISCRIMINAÇÃO

VII.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

Assinado por: **CARLOS ALBERTO SILVA DE ALMEIDA E LOUREIRO**
Num. de Identificação: 01258115
Data: 2023.03.29 10:56:20+01'00'



Carlos Almeida Loureiro



Assinado por: Jorge Manuel
Naves Velosa
Identificação: B105342472
Data: 2023-03-29 às 11:10:14

Jorge Velosa

Assinado por: **MANUEL ANTUNES RODRIGUES DA COSTA**
Num. de Identificação: 07751597
Data: 2023.03.29 00:27:20+01'00'



Manuel Rodrigues da Costa

Como contactar a Comissão de Conformidade:

Por correio eletrónico: **Conformidade@E-REDES.pt**