



Relatório de Conformidade - 2025

31 de Março de 2026

Índice

1	
1. Sumário Executivo	5
2. Introdução	7
2.1. Enquadramento da atividade da distribuição de eletricidade	7
2.2. O Programa e o Relatório de Conformidade	8
3. A verificação da Conformidade da E-REDES em 2025	9
3.1. A atividade da Responsável de Conformidade	9
3.1.1. Na E-REDES	9
3.1.2. Interação com a ERSE	10
3.1.3. Participação no COFEED	11
3.2. Sistematização do presente relatório	12
4. Algumas notas sobre a evolução do contexto europeu	12
5. Princípios e Normas subjacentes à Conformidade	14
5.1. Não Discriminação	14
5.2. Transparência	15
5.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação	23
5.4. Independência	25
5.5. Confidencialidade	26
6. Cumprimento do Programa de Conformidade	28
6.1. Atividades Anuais de 2025	28
6.1.3. Confidencialidade	68
6.1.4. Âmbito transversal	72
7. Código de Conduta	78
Capítulo I - Introdução	79
Capítulo II - Objeto	79
1. Finalidade	79

2. <i>Âmbito de aplicação</i>	79
Capítulo III – Princípios e Obrigações	80
3. <i>Princípios Gerais</i>	80
4. <i>Normas de Conduta Aplicáveis à Generalidade dos Colaboradores</i>	80
5. <i>Normas de Conduta Aplicáveis aos Colaboradores dos Pontos de Atendimento e do Contact Center</i> ...	82
6. <i>Normas de Conduta Aplicáveis aos Gestores da E-REDES</i>	82
7. <i>Declarações Individuais</i>	82
8. <i>Integridade</i>	82
Capítulo IV – Monitorização	83
9. <i>Controlo</i>	83
Capítulo V – Disciplina	84
10. <i>Cumprimento</i>	84
Capítulo VI – Outras disposições	84
11. <i>Comunicação e divulgação</i>	84
12. <i>Esclarecimento de dúvidas</i>	84
13. <i>Entrada em vigor</i>	85
Anexo I ao Código de Conduta da E-REDES – Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas	86
1. <i>Objeto</i>	86
2. <i>Âmbito de aplicação</i>	86
3. <i>Definições</i>	87
4. <i>Obrigações</i>	87
5. <i>Acesso às Informações</i>	87
6. <i>Exceções</i>	88
7. <i>Implementação e Monitorização</i>	88
<i>I - Enquadramento:</i>	89
<i>II – Objeto</i>	89
<i>III – Lista de Informações Comercialmente Sensíveis</i>	90
1.2. <i>Produtores e Titulares de Instalações de Armazenamento</i>	91
1.3. <i>Comercializadores, Entidades Gestoras de Autoconsumo Coletivo (EGAC), Agregadores, Operadores de Rede de Distribuição em Baixa Tensão (ORD BT) e Operadores de Redes de Distribuição Fechadas (ORDF)</i>	92
1.4. <i>Prestadores de Serviços de Flexibilidade</i>	92

1.5.	<i>Operadores de Postos de Carregamento de Veículos Elétricos (OPC), Comercializadores de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica (CEME) e Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica (EGME)</i>	93
Anexo II ao Código de Conduta da E-REDES – Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES.....		95
	<i>A - Definição</i>	95
	<i>B – Atendimento telefónico</i>	95
	<i>C – Princípios e deveres a observar no atendimento</i>	95
	<i>D – Informação aos clientes</i>	96
8.	Programa de Conformidade para 2026	97
8.1.	<i>Atividades a empreender</i>	97
8.1.1.	<i>Atividades no Âmbito da Não Discriminação</i>	97
8.1.2.	<i>Atividades no Âmbito da Independência</i>	98
8.1.3.	<i>Atividades no Âmbito da Confidencialidade</i>	99
8.1.4.	<i>Atividades de Âmbito Transversal</i>	99
9.	Notas finais	101
Lista das legendas.....		103

1. Sumário Executivo

- A E-REDES é o Operador da Rede de Distribuição (ORD) em Portugal Continental e integra um grupo económico que inclui empresas dedicadas às atividades de produção e comercialização de energia elétrica (Grupo EDP ou Grupo).
- Como tal, a E-REDES está vinculada a um conjunto de princípios e normas que visam garantir as obrigações legais de independência e de separação jurídica da sua atividade daquelas prosseguidas pelas restantes empresas do Grupo (*unbundling*); e está igualmente sujeita à monitorização do cumprimento legal e regulamentar pela Responsável de Conformidade Independente.
- Cabe, assim, à Responsável de Conformidade:
 - a sistematização de medidas a cumprir pela E-REDES nos termos do Programa de Conformidade a propôr anualmente à ERSE, aplicável a todos os *colaboradores* da E-REDES e, numa versão adaptada, aos prestadores de serviços;
 - a monitorização da execução do Programa ao longo do ano e apresentação de propostas de melhoria sempre que adequado; e
 - a elaboração do Relatório anual de Conformidade com a avaliação do cumprimento do Programa.
- O presente Relatório sistematiza a fundamentação da E-REDES sobre o cumprimento do Programa de Conformidade ao longo do ano e a avaliação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares e igualmente das 10 Atividades que concretizam os procedimentos previstos no Programa;
- A avaliação é realizada tendo presente a Decisão de Aprovação pelo Conselho de Administração da ERSE da proposta de Programa para 2025 cujos termos foram considerados satisfatórios, reconhecendo-se também o continuado *“esforço no sentido da melhor concretização na indispensável procedimentalização”* do mesmo.
- Este *continuado esforço* traduz-se no aprofundamento de várias atividades mediante a autonomização de medidas de particular acuidade, atendendo à evolução do setor e aumento da relevância de novos atores (*stakeholders*) em paralelo com a manutenção do cumprimento dos princípios e normas (que são mais amplos). Por exemplo, no Programa para 2025 consagra-se a Atividade A3/2025 que contempla especificamente as medidas respeitantes à não discriminação entre EGACs, sem prejuízo da continuação do cumprimento da obrigação de não discriminação geral (na Atividade 2/2025);
- A Introdução ao presente relatório é feita no Capítulo 2. O enquadramento legislativo, o qual estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional e que inclui a atividade da distribuição de energia elétrica, transpõe legislação da União Europeia e é detalhado em regulamentação adotada pelo regulador do Setor Energético, a ERSE.
- No Capítulo 3 resumem-se as perspetivas complementares da atividade desenvolvida pela Responsável de Conformidade quer na E-REDES, incluindo a sua participação no *COFEED*, quer na sua interação com a ERSE.

- No Capítulo 4. enunciam-se alguns desenvolvimentos que continuam a ocorrer na UE no contexto da criação da União da Energia e do reforço da importância das redes para a atividade da E-REDES; e também se inclui uma breve menção à realidade nacional.
- Para melhor enquadrar a avaliação realizada, no Capítulo 5 resumem-se os princípios e as normas que a E-REDES deve cumprir: a não discriminação entre requisitantes, a transparência, a diferenciação de imagem e comunicação, a independência e a confidencialidade.
- Estes princípios e normas estão estreitamente relacionados com os procedimentos que os concretizam, pelo que se justifica a explicitação de várias atividades, nomeadamente:
 - a permanente evolução da Base de Dados em acesso aberto (Portal *Open Data*) e do Balcão Digital para:
 - assegurar a transparência e agnoscidade da E-REDES concretizada na continuada melhoria e aprofundamento da automatização dos mais diversos procedimentos com os diversos atores (*stakeholders*), e
 - acompanhar o dinamismo do setor energético e o aumento da relevância de vários tipos de autores (ex: EGACs) e de novas realidades (ex: mobilidade elétrica);
 - os continuados esforços de consolidação da diferenciação da imagem e da notoriedade da marca E-REDES;
 - as atividades de sensibilização sobre a obrigação legal de *unbundling* e seu cumprimento (Conformidade);
 - a permanente aplicação do Código de Conduta (cuja lista de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas tem natureza evolutiva no sentido de incluir, em cada momento, toda a informação tratada cuja divulgação não autorizada seja suscetível de prejudicar uma pessoa ou entidade); e
 - a manutenção de mecanismos internos de proteção das informações confidenciais.
- No Capítulo 6 resume-se a fundamentação apresentada pela E-REDES de modo tempestivo e detalhado relativamente à implementação das medidas de implementação das 10 Atividades do Programa de Conformidade; e a avaliação positiva da Responsável de Conformidade à luz dos princípios e normas aplicáveis.
- O Capítulo 7 contém o Código de Conduta da E-REDES e o Regulamento para Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas (e anexos) como legalmente previsto.
- O Programa de Conformidade para 2026 foi aprovado pela ERSE e a E-REDES já o está a implementar. Consta do Capítulo 8, o que contribui para a melhor contextualização do caráter permanente do cumprimento das obrigações legais e regulamentares de independência e separação de atividades (*unbundling*).
- No Capítulo 9 sistematizam-se as notas finais sobre a ausência de indícios de incumprimento do Programa de Conformidade que foi implementado ao longo de 2025.

2. Introdução

2.1. Enquadramento da atividade da distribuição de eletricidade

O Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro (Decreto-Lei n.º 15/2022) estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN)¹. E procede à transposição da Diretiva (UE) 2019/944 (Diretiva Eletricidade)².

O exercício das atividades abrangidas pelo Decreto-Lei obedece a princípios de *“racionalidade e eficiência dos recursos assegurando a sustentabilidade económico-financeira do SEN e do acesso universal, no quadro da concretização do mercado interno de energia [e] da transição energética”*³, entre outros.

O SEN inclui, designadamente, a atividade da distribuição de eletricidade, a qual é exercida em regime de concessão de serviço público⁴.

A atividade de distribuição está sujeita a regulação pela ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)⁵. Entre outras atribuições, cabe a esta entidade administrativa independente fixar as tarifas de uso da rede de distribuição e as receitas dos operadores no âmbito das suas atribuições de regulação económica da atividade de distribuição de eletricidade⁶.

A ERSE resume a caracterização da atividade de distribuição como segue⁷:

“As redes de distribuição asseguram o trânsito de eletricidade entre a rede nacional de transporte e os consumidores: a eletricidade conduzida em grandes distâncias pela rede de transporte, em muito alta tensão (MAT), é depois entregue nas subestações da rede de distribuição, para a poder conduzir em distâncias menores em alta, média e baixa tensão (AT, MT e BT) até às instalações dos consumidores.

Os operadores das redes de distribuição (ORD) asseguram a gestão, operação e manutenção da rede, a expansão para novos locais de abastecimento e a manutenção das linhas, postos de transformação e instalações auxiliares, garantindo a qualidade do serviço prestado. Como o consumo de eletricidade nos diferentes níveis de tensão varia no tempo, as redes devem estar preparadas para as suas flutuações em cada ramal. As redes de distribuição devem igualmente estar preparadas para a ligação de uma grande diversidade de instalações de produção distribuída.

Os ORD podem contratar serviços de flexibilidade, designadamente para a gestão de congestionamentos nas suas zonas, a fim de aumentar a eficiência do funcionamento e o

¹ Este Decreto-Lei já foi objeto de várias alterações e retificações, tendo a alteração mais recente sido introduzida pelo Decreto-Lei n.º 69/2025, de 23 de abril.

² Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019, relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade, que altera a Diretiva 2012/27/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012. Nos termos do art. 2.º, alínea 28) a atividade da distribuição é definida como *“o transporte de eletricidade em redes de distribuição de alta, média e baixa tensão, para entrega aos clientes, excluindo a comercialização”*. Esta Diretiva já foi modificada em 2023 e 2024 e retificada em 2025.

³ Artigo 2.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 15/2022.

⁴ Artigo 7.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 15/2022.

⁵ Artigos 204.º a 206.º do Decreto-Lei n.º 15/2022 e artigos 1.º e 3.º dos Estatutos da ERSE, estabelecidos no Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril (Transforma a Entidade Reguladora do Sector Elétrico em Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e aprova os respetivos Estatutos) na sua redação atual.

⁶ O Regulamento n.º 828/2023, de 28 de julho, na redação do Regulamento n.º 39/2025, de 9 de janeiro, aprova o Regulamento Tarifário do Setor Elétrico.

⁷ Cfr. a descrição em: <https://www.erse.pt/eletricidade/funcionamento/distribuicao/>.

desenvolvimento da rede de distribuição. Em particular, os ORD podem contratar esses serviços a prestadores de produção distribuída, a consumidores ou ao armazenamento de energia.

A existência de sistemas de contadores inteligentes permite aos ORD a observabilidade das suas redes e a redução dos seus custos operacionais e de manutenção

Os ORD interagem com os consumidores apenas em aspetos como as ligações à rede, leituras dos contadores e qualidade de serviço técnica.”

Em 2023 a ERSE procedeu à revisão de um conjunto de Regulamentos que incluiu a concretização do disposto no Decreto-lei e demais legislação relevante. De entre os mesmos incluem-se o Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações (RARI)⁸, o Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS)⁹ e o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRC)¹⁰.

Por último releva notar que, de entre os intervenientes no SEN, se incluem os seguintes:

- O operador das redes de distribuição de eletricidade em AT e MT (ORD);
- Os operadores das redes de distribuição de eletricidade em BT;
- O operador da rede de transporte (ORT)
- Os comercializadores de eletricidade;
- Os comercializadores de último recurso (CUR);
- Os autoconsumidores¹¹;
- As comunidades de cidadãos para a energia;
- As entidades gestoras do autoconsumo coletivo (EGAC)¹²;
- Os consumidores de eletricidade;
- Os produtores de eletricidade.

2.2. O Programa e o Relatório de Conformidade

A E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A. (E-REDES) é um Operador de Redes de Distribuição (ORD) pertencente a um grupo de empresas verticalmente integrado. Como tal, a E-REDES está

⁸ O RARI foi aprovado pelo Regulamento n.º 818/2023, de 27 de julho.

⁹ O RQS foi aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho.

¹⁰ O RRC foi aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho, alterado pela Diretiva n.º 21/2024, de 11 de dezembro.

¹¹ Nos termos do art. 3.º do Decreto-Lei n.º 15/2022:

Alínea e) «Autoconsumo» o consumo assegurado por energia elétrica produzida por uma ou mais UPAC e realizado por um ou mais autoconsumidores de energia renovável;

Alínea f) «Autoconsumidor» um consumidor final que produz energia renovável para consumo próprio, nas suas instalações situadas no território nacional, e que pode armazenar ou vender eletricidade com origem renovável de produção própria, desde que, para os autoconsumidores de energia renovável não domésticos, essas atividades não constituam a sua principal atividade comercial ou profissional, podendo exercer esta atividade em autoconsumo individual ou ACI ou em autoconsumo coletivo ou ACC quando respetivamente o autoconsumo é para consumo numa instalação elétrica de utilização (IU), ou em duas ou mais IU, estando, em ambos os casos, a ou as UPAC [Unidade de produção para autoconsumo] instaladas nessa(s) IU ou na sua proximidade e com ligações entre si através da RESP, e/ou de uma rede interna e/ou por linha direta, sem prejuízo de o direito de propriedade sobre a UPAC ser titulado por terceiro(s)”;

¹² Nos termos do art. 3.º do Decreto-Lei n.º 15/2022, alínea gg), a EGAC é “a pessoa, singular ou coletiva, que pode ou não ser autoconsumidor, designada pelos autoconsumidores coletivos, para a prática de atos em sua representação”.

sujeita, designadamente, às obrigações previstas no art. 233.^o¹³ e 234.^o, nos. 3 e 8 do Decreto-Lei n.º 15/2022¹⁴ e nos arts. 324.^o e 325.^o do RRC.

Incumbiu assim à E-REDES designar uma Responsável de Conformidade, a qual deve ser totalmente independente e ter acesso a todas as informações necessárias ao cumprimento das suas funções, sejam informações da E-REDES, sejam informações de quaisquer empresas com esta coligadas ao abrigo das disposições legais já mencionadas.

A Responsável de Conformidade está legalmente obrigada a propor à ERSE um Programa de Conformidade anual da E-REDES (Programa de Conformidade) que estabelece os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados, com vista à exclusão de comportamentos discriminatórios no relacionamento daquela com quaisquer entidades com as quais interaja no exercício da atividade de ORD. Este documento aplica-se a todos os *colaboradores*¹⁵ que direta ou indiretamente desempenhem funções na E-REDES, incluindo aqueles abrangidos por contratos de prestação de serviço, com as devidas adaptações.

Acresce que também incumbe à Responsável de Conformidade o acompanhamento da execução do Programa de Conformidade cujas conclusões reflete no relatório a apresentar anualmente à ERSE. Este relatório é publicado nos sítios da internet da ERSE e da E-REDES e não prejudica a interação que a Responsável de Conformidade entende adequado manter com a ERSE no exercício das suas atribuições.

Salvaguarda-se que, de todo o modo, a E-REDES está sujeita às obrigações legais e regulamentares resultantes da qualidade de ORD para o território de Portugal Continental, estando igualmente vinculada à obrigação de reporte à ERSE relativamente a um conjunto das mesmas¹⁶.

3. A verificação da Conformidade da E-REDES em 2025

3.1. A atividade da Responsável de Conformidade

3.1.1. Na E-REDES

A Responsável de Conformidade tem acesso às instalações da sede da E-REDES¹⁷, pode reservar uma sala de reuniões na mesma sempre que necessário ou útil e é-lhe dada a possibilidade de apoio administrativo se necessário. Tem acesso à intranet da E-REDES e mantém um endereço eletrónico próprio.

¹³ O artigo 233.^o (“*Separação jurídica da atividade de distribuição*”) do Decreto-Lei n.º 15/2022 estabelece que o ORD “*é independente, no plano jurídico, da organização e da tomada de decisões de outras atividades não relacionadas com a distribuição*” e salvaguarda a possibilidade de o RRC poder estabelecer critérios adicionais que visem assegurar a efetiva independência do operador de rede de distribuição, em consonância com o disposto no artigo 35.^o (“*Separação dos operadores de redes de distribuição*”) da Diretiva Eletricidade.

¹⁴ A elaboração do programa de conformidade, bem como o acompanhamento da sua execução, é da responsabilidade da entidade designada pelo ORD.

¹⁵ Para estes efeitos, o termo “*colaboradores*” inclui todas as pessoas que trabalham na E-REDES incluindo os membros do Conselho de Administração e o *Chief Executive Officer*.

¹⁶ Cfr. o artigo 204.^o do Decreto-Lei n.º 15/2022 e a regulamentação da ERSE.

¹⁷ A sede corresponde a 3 de 4 pisos de um edifício situado na R. D. Luís I, 12, 1249-008 Lisboa que albergam unicamente a E-REDES e que dispõem de controlo de acessos por forma a garantir que apenas acedem aos mesmos os colaboradores da E-REDES ou visitantes expressamente autorizados.

No contexto das suas atribuições, a Responsável de Conformidade também tem acesso a dois canais de comunicação pública, publicitados e com endereço no sítio de internet da E-REDES, a saber:

- O Canal de Conformidade – destinado à apresentação de sugestões ou reclamações específicas sobre a conformidade, incluindo internas e que apenas é acedido pela Responsável de Conformidade¹⁸;
- O Canal do Código de Conduta - para a apresentação de sugestões ou reclamações específicas sobre o cumprimento das regras do mesmo Código¹⁹, sendo relevante na estrita medida em que as mesmas relevem para o exercício das atribuições de gestão da Conformidade.

Tratando-se do primeiro ano completo de exercício das funções pela Responsável de Conformidade, justificou-se que, para além da calendarização de reuniões regulares de monitorização que lhe incumbe propôr no primeiro trimestre do ano conforme previsto no Programa, fosse adequado realizar inúmeras outras reuniões²⁰.

Para além da realização de reuniões regulares com a Área de *Compliance*, realizaram-se reuniões com o *Chief Executive Officer* da E-REDES, Dr. José Ferrari Careto e com as Unidades Organizativas da E-REDES. De entre as mesmas incluem-se, designadamente, a Área de Regulação, a Área de Gestão de Clientes, a Área de Mercado e Garantia de Receita, a Área de Operações de Redes Inteligentes, a Área de Gestão de Ativos e Planeamento de Rede, a Área Jurídica (*Legal*) e a Área de Comunicação²¹.

Neste contexto, é de registar a continuada disponibilidade e o espírito de colaboração para a realização e otimização das reuniões havidas, bem como na prestação de informação e esclarecimentos sempre que útil.

A Responsável de Conformidade também teve oportunidade de participar na formação presencial que se realiza anualmente para os novos colaboradores, tendo realizado uma apresentação no capítulo sobre Conformidade e participado na interação que se seguiu.

3.1.2. Interação com a ERSE

No contexto das suas atribuições, a Responsável de Conformidade participou em reuniões com a Direção de Serviços Jurídicos da ERSE, desde logo sobre o acompanhamento do cumprimento do Programa para 2025 (incluindo das Atividades que constam do mesmo) e também sobre o projeto de Programa para 2026, entretanto aprovado pelo CA da ERSE²².

¹⁸ O endereço eletrónico é Conformidade@e-redes.pt e está expressamente mencionado em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/sobre-nos-e-redes/organizacao/etica-e-conformidade>.

¹⁹ O endereço eletrónico é codigoconduta@e-redes.pt e está expressamente mencionado no Código de Conduta que corresponde ao Anexo ao presente Relatório de Conformidade e também está disponível em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/sobre-nos-e-redes/organizacao/etica-e-conformidade>.

²⁰ A Responsável de Conformidade realizou um total de 61 reuniões.

²¹ A designação interna destas áreas corresponde respetivamente a: *Regulation Networks PT*, *Customer Management*, *Market Operations*, *Legal Networks PT* e *Brand, Communication & Stakeholders Networks, Network Planning e Smart Grids*.

²² Este último foi objeto de aprovação pelo Conselho de Administração da ERSE nos termos da comunicação de 17 de julho de 2025 à Responsável de Conformidade, com cópia para o CEO da E-REDES e está transcrito no **Capítulo 8** do presente relatório. Documento disponível em: <https://www.erse.pt/media/okebos3u/oficio-decisao-conformidade.pdf>

3.1.3. Participação no COFEED

A E-REDES integra o COFEED – *Compliance Officers Forum – European Electricity DSOs* (COFEED).

Mais precisamente, trata-se de um fórum de responsáveis de conformidade dos ORD europeus, constituído em 2012 pelo Responsável de Conformidade da ENEDIS (o qual tem assegurado o secretariado do COFEED²³).

Este fórum foi criado com o objetivo de potenciar a troca informal de experiências e sistematizar melhores práticas, bem como facilitar o conhecimento da evolução legislativa e regulamentar nas jurisdições que nele participam (e cujo número aumentou em 2025).

De entre os temas abordados incluem-se, entre outros, as relações com as sociedades dos grupos verticalmente integrados a que os ORD pertencem e a evolução na diferenciação da imagem e das marcas e logos dos ORD.

O COFEED continua a organizar reuniões presenciais periódicas, alternando entre os seus membros o país do ORD anfitrião, sem prejuízo da realização de interações entre participantes do COFEED sempre que tal se afigure adequado aos seus objetivos.

Sempre que se considera adequado e tendo em conta o objetivo da sua criação, as reuniões incluem a participação *ad hoc* de entidades terceiras para partilha de conhecimento do interesse dos responsáveis de conformidade dos ORD europeus. São exemplos de entidades terceiras os representantes das entidades reguladoras da Energia dos países a que pertencem os anfitriões de cada reunião e da *EU DSO Entity*, a entidade dos operadores da rede de distribuição da União Europeia (ORDUE)²⁴, para além de especialistas em Energia e representantes das empresas junto da UE.

Dado o interesse do COFEED atendendo ao objetivo prosseguido e a intensificação do contributo da E-REDES para o mesmo, justificou-se realizar uma reunião em Portugal. A reunião realizou-se a 7 de novembro de 2025 na sede da E-REDES no Porto e foi co-organizada pela Responsável de Conformidade independente agora signatária e pela Diretora da Área de *Compliance* da E-REDES.

Esta reunião foi muito profícua para o cumprimento dos objetivos prosseguidos e também incluiu apresentações de entidades terceiras sobre determinados aspetos da evolução do setor energético com especial relevância para o cumprimento das obrigações de *unbundling* pelos ORD.

A Responsável de Conformidade e a Diretora da Área de *Compliance* da E-REDES já haviam participado na reunião realizada a 23 de maio de 2025 em Leipzig, na Alemanha.

²³ Informação constante, por exemplo do Relatório de Conformidade de 2024 da Direção responsável pela Conformidade da ENEDIS, disponível em https://www.enedis.fr/sites/default/files/documents/pdf/Rapport_2024_sur_la_mise_en_oeuvre_du_code_de_bonne_conduite_dEnedis.pdf?VersionId=U84Gutg.G3aPLxN5LwYUBB4LLavT1BOJ.

²⁴ A *EU DSO Entity* foi constituída em junho de 2021 em concretização do previsto no art. 52.º do Regulamento (UE) 2019/943 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019 relativo ao mercado interno da eletricidade, no âmbito do Pacote da Energia Limpa (*Clean Energy Package*) para contribuir para a transição energética na UE.

3.2. Sistematização do presente relatório

O presente relatório reflete a monitorização do cumprimento do Programa de Conformidade para 2025²⁵ e, nomeadamente, resume a avaliação efetuada pela Responsável de Conformidade da implementação das 10 Atividades previstas no Capítulo 4 no mesmo documento, tomando em consideração o teor da decisão final de aprovação pelo CA da ERSE quanto ao mesmo²⁶.

Mais precisamente, o CA da ERSE considerou “*satisfatórios*” os termos do Programa e “*prossequindo a trajetória prosseguida nos últimos anos, reconhece-se o continuado esforço no sentido da melhor concretização na indispensável procedimentalização*” do mesmo.

O relatório encontra-se estruturado nos seguintes termos:

- No **Capítulo 4** são enunciados alguns desenvolvimentos havidos no contexto europeu para melhor apreensão do enquadramento em que a E-REDES prossegue a sua atividade e também inclui uma menção à realidade nacional;
- No **Capítulo 5** são resumidos os princípios e as normas que a E-REDES deve cumprir para melhor enquadrar a monitorização do cumprimento do programa que é feita no Capítulo 7.
- No **Capítulo 6** são referidas as atividades individualmente consideradas que a E-REDES se encontra obrigada a realizar e bem assim a análise que é feita das mesmas;
- No **Capítulo 7** transcrevem-se o Código de Conduta da E-REDES e o Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas e anexos;
- No **capítulo 8** é mencionado o Programa de Conformidade para 2026 já em implementação;
- No **capítulo 9** sistematizam-se as notas finais quanto ao cumprimento do Programa para 2025.

4. Algumas notas sobre a evolução do contexto europeu

A União Europeia e os Estados-Membros dispõem de competências partilhadas, designadamente, no domínio da Energia²⁷.

Em 2025, a Comissão Europeia (Comissão) apresentou a *Bússola para a Competitividade*²⁸ cuja concretização inclui, designadamente, o *Pacto para a indústria limpa*²⁹ e o *Plano de Ação para garantir*

²⁵ Este documento está disponível nos sítios internet da E-REDES e da ERSE, respetivamente, em https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2025-01/Vfinal_Proposta%20de%20Programa%20de%20Conformidade%202025.pdf e <https://www.erse.pt/eletricidade/funcionamento/distribuicao/>.

²⁶ Decisão final do CA da ERSE com referência E-DSJ/2024/555/FMS/JFV/Ig e disponível em https://www.erse.pt/media/q0aipbzf/oficio_programa-de-conformidade-e-redes-decisao-final-_e-dsj-2024-555.pdf.

²⁷ Art. 4.º, n.º 2 alínea i) do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE). Os artigos 3.º e seguintes do Tratado da União Europeia (TUE) e os artigos 2.º e 4.º do TFUE estabelecem os princípios da atribuição, subsidiariedade e proporcionalidade no exercício das competências das instituições europeias.

²⁸ Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_25_339.

²⁹ Disponível em: https://commission.europa.eu/document/download/9db1c5c8-9e82-467b-ab6a-905feeb4b6b0_en.

o acesso à energia a preços acessíveis (Plano de Ação)³⁰.

O Plano de Ação inclui como uma das linhas de ação para a transição energética a “(iii) capacidade de rede suficiente, infraestruturas de rede inteligentes (smart grid) e um Sistema de flexibilidade energética”.

Este Plano propõe, designadamente, “continuar a apoiar os Estados-Membros” para “o reforço da necessária infraestrutura de rede, em paralelo com o incentivo à flexibilidade através da remuneração de contratos no segmento de retalho para as indústrias e consumidores”³¹.

A concretização do Plano tem vindo a ser feita e inclui diversos tipos de medidas³², não só pela Comissão como também pelos *co-legisladores*, o Conselho da UE e o Parlamento Europeu.

Acresce que, na sequência da interrupção no fornecimento de energia (vulgarmente designada por “apagão”) no território continental em Espanha, algumas zonas de França e em várias zonas do território continental de Portugal que teve lugar a 28 de abril de 2025, a Comissão divulgou as 3 áreas prioritárias para o reforço da infraestrutura energética³³.

São elas:

- *Integração* – para que os cidadãos possam beneficiar da União da Energia e do mercado energético integrado;
- *Interconexão* - as interligações podem ajudar a reforçar a resiliência do sistema, uma vez que os Estados-Membros podem importar energia dos seus vizinhos quando necessário, ou fornecer abastecimento de reserva para ajudar a prevenir interrupções do fornecimento de energia (apagões);
- *Investimentos* - em armazenamento e flexibilidade, na eletrificação e na digitalização, a que crescem “os investimentos em projetos de energia limpa, que não só contribuem para as nossas ambições climáticas, como também beneficiam as nossas famílias e empresas, ao fornecer energia mais acessível e mais segura”³⁴.

Os resultados das investigações conduzidas por diferentes entidades europeias e nos Estados-membros têm vindo gradualmente a ser divulgadas e ainda não é possível enunciar nesta sede uma conclusão definitiva.

Não se tratando de um tema com consequências na temática do cumprimento das obrigações legais e regulamentares que vinculam a E-REDES pela circunstância de ser um ORD pertencente a um grupo verticalmente integrado, é de todo o modo relevante mencionar as prioridades acima, dada a sua relevância para as tendências futuras no setor elétrico.

As considerações acima também relevam para efeitos da melhor apreensão do enquadramento em que a E-REDES continua a prosseguir a sua atividade enquanto ORD e do presente relatório de conformidade a apresenta à ERSE, como se passa a detalhar no **Capítulo 6**.

³⁰ Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_25_570.

³¹ Cfr. a nota 30 acima. Este Plano de Ação ainda inclui o objetivo de atualização do quadro de segurança energética da UE de forma a lidar com ameaças emergentes, como ciberataques, sabotagem de infraestruturas críticas e riscos resultantes da dependência de importações.

³² A atualização da concretização do Plano encontra-se disponível no link https://energy.ec.europa.eu/strategy/affordable-energy/actions-supporting-affordable-energy_en?prefLang=pt

³³ Veja-se, por exemplo, o discurso do Comissário Europeu Jørgensen no debate em plenário sobre a Resiliência da Rede Elétrica da UE, a 7 de maio de 2025 no Parlamento Europeu e disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/en/speech_25_1162/SPE_ECH_25_1162_EN.pdf

³⁴ Cfr. a nota 33 acima.

Ademais, é justamente a dinâmica da realidade económica e perspectivas de evolução do enquadramento legislativo que também enquadram a implementação do novo modelo organizativo dentro do Grupo EDP em 2025.

Este modelo tem natureza matricial, assente em 4 plataformas e 6 regiões, enquadrando-se a E-REDES na plataforma *Networks* e na região *Iberia Networks*, com clara separação face a todas as restantes atividades e entidades do Grupo EDP. A implementação deste novo modelo ao nível da E-REDES ocorreu essencialmente em 2025.

Realça-se que o modelo não introduziu alterações à segregação e independência do ORD face a atividades de mercado, por exemplo quanto à autonomia em termos de poder de decisão do CA da E-REDES e que se detalha abaixo a propósito da **Atividade 6/2025**.

5. Princípios e Normas subjacentes à Conformidade

Como já referido acima no **Capítulo 2**, atenta a circunstância de a E-REDES ser um ORD que integra um grupo empresarial que inclui empresas dedicadas às atividades de produção e comercialização de energia elétrica, está sujeita nos termos da legislação e regulamentação em vigor ao cumprimento de um conjunto de princípios e normas para **garantia da independência e separação de atividades** (*unbundling*).

5.1. Não Discriminação

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

A E-REDES não pode, nomeadamente, favorecer, direta ou indiretamente, as empresas do Grupo EDP em prejuízo dos outros agentes ou operadores do mercado.

Resulta do texto acima que a obrigação de não discriminação da E-REDES contempla duas perspetivas complementares: por um lado a não discriminação no sentido de assegurar condições iguais para todos; e, por outro, não beneficiar as sociedades do Grupo a que pertence. O cumprimento das mesmas é alcançado também pela concretização dos princípios e normas mencionados a seguir, pelo que os mesmos serão referidos ao longo do relatório.

Acresce que o detalhe da análise da implementação das medidas que concretizam as Atividades constantes do **Capítulo 6**, também ilustra a obrigação de não discriminação por referência à interação da E-REDES com vários tipos de atores (*stakeholders*) concretos e, nessa medida, permite uma melhor apreensão do seu alcance na prática.

5.2. Transparência

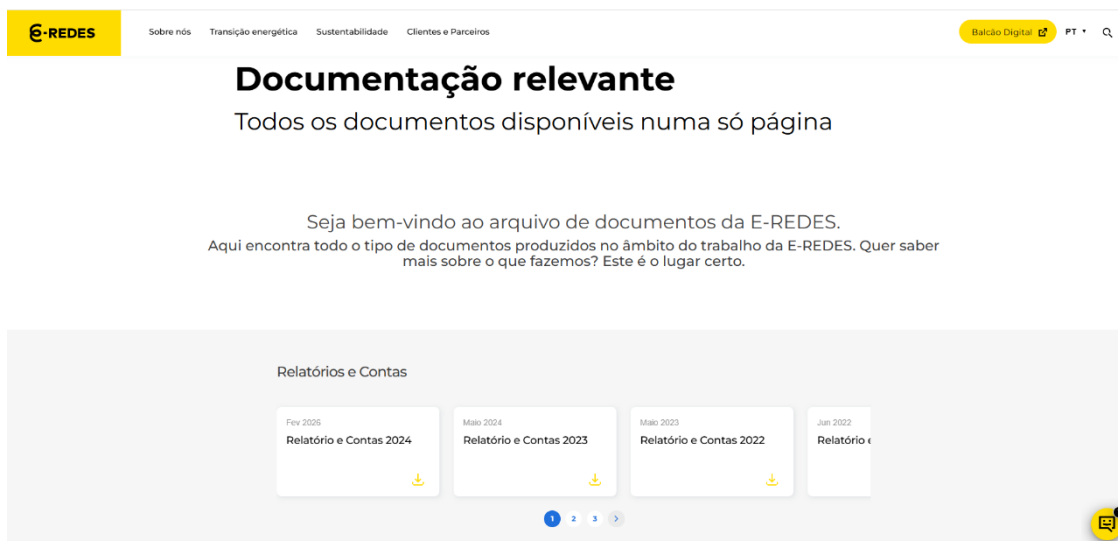
A atividade da E-REDES deve observar o princípio da transparência, designadamente nas relações comerciais em que intervém, nas suas decisões e na divulgação da informação.

A E-REDES deve disponibilizar a informação pública, obtida no âmbito das suas atividades, que possa contribuir para aumentar o nível de clareza e transparência do sector elétrico, de acordo com a legislação e regulamentação em vigor. A disponibilização deve ser feita quer através do seu sítio na Internet, quer por outro canal considerado como adequado³⁵.

A concretização da observação deste princípio respeita em primeiro lugar à informação disponibilizada no sítio internet da E-REDES que inclui, designadamente:

A. A sistematização dos documentos relevantes sobre a sua atividade³⁶

Imagem 1 - Início da página no sítio internet da E-REDES com os documentos relevantes sobre a sua atividade



³⁵ São exemplos o Balcão Digital (e a App E-REDES Digital), o atendimento telefónico, o atendimento por videochamada e a afixação nas lojas da empresa.

³⁶ A informação que está disponível em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/sobre-nos-e-redes/organizacao/documentacao-relevante> inclui, designadamente, os relatórios das atividades reguladas e da qualidade de serviço, bem como os Planos plurianuais de Desenvolvimento e Investimento da Rede de Distribuição (o mais recente respeita ao período entre 2021-2025) e foi atualizado em outubro de 2023; e informações sobre a Mobilidade Elétrica (incluindo o Manual de Ligações à Rede de dezembro de 2025).

B. Uma Base de Dados em acesso aberto (Portal *Open Data*)³⁷

Trata-se da plataforma que disponibiliza dados públicos relacionados com a rede elétrica, o consumo energético e a transição energética em Portugal, promovendo a transparência e o acesso à informação para diversas entidades, incluindo agentes públicos, investigadores, empresas e cidadãos.

Imagem 2 - Início da página do sítio internet da E-REDES dedicada ao Portal *Open Data*.

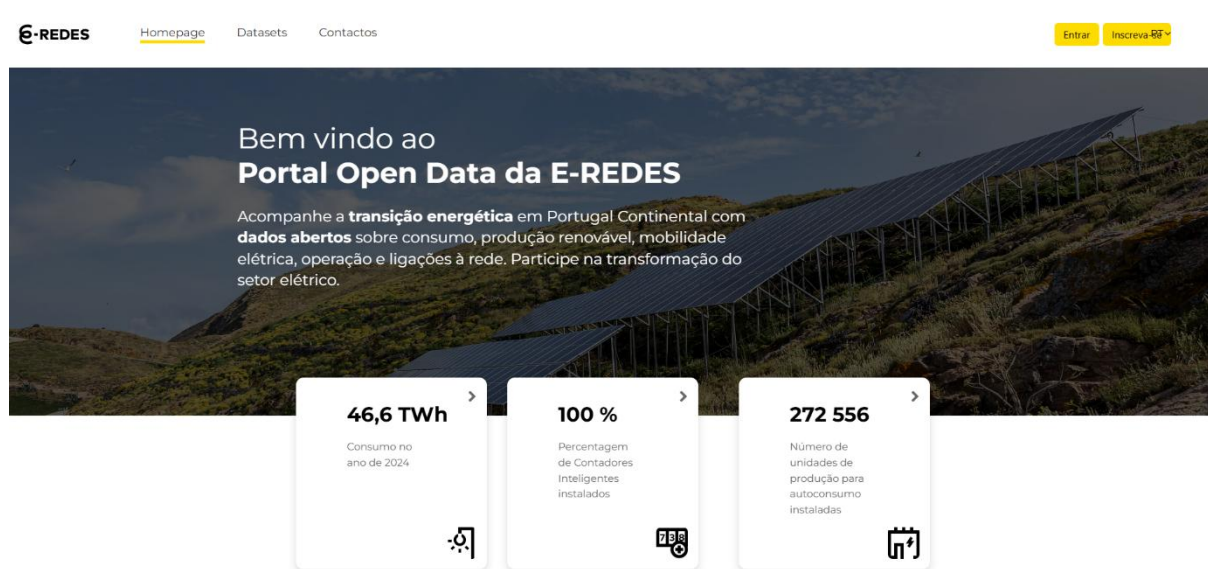
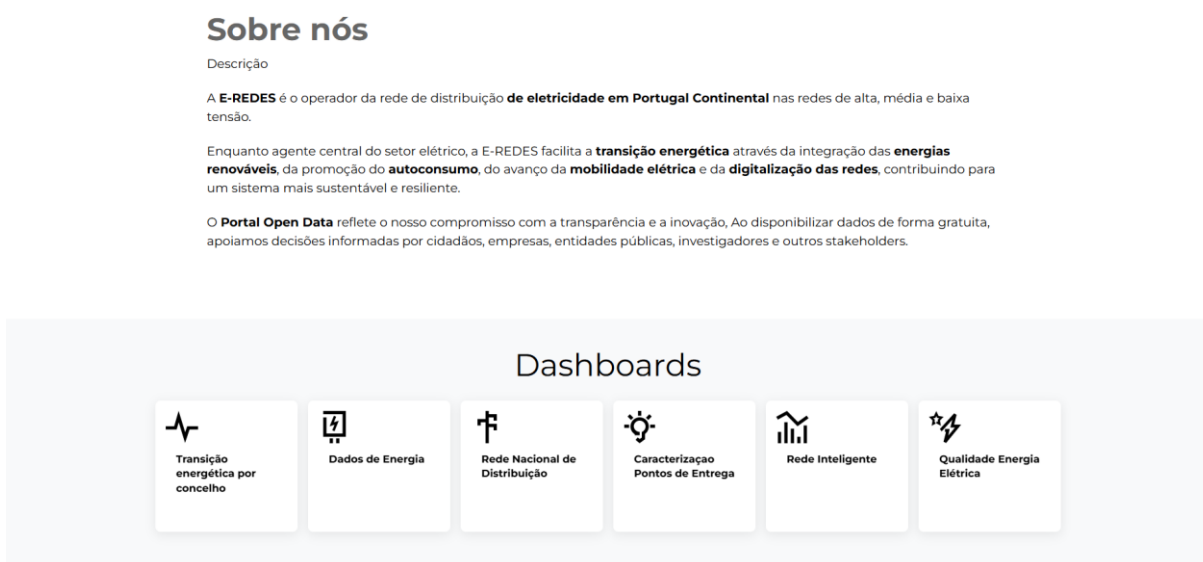


Imagem 3 - Página do sítio internet da E-REDES dedicada ao Portal *Open Data*.



³⁷ Disponível em <https://e-redes.opendatasoft.com/pages/homepage/?flg=pt-pt>.

Através deste Portal, os utilizadores podem explorar dados sobre o perfil de consumo de energia por freguesia e código postal, visualizar mapas e estatísticas sobre autoconsumo, ou consultar informações sobre a iluminação pública.

Tal permite, por exemplo, aos operadores de mobilidade elétrica a possibilidade de obtenção de informação acerca da localização e capacidade da rede ao nível dos diversos Postos de Transformação. Trata-se de informação acessível a todos os clientes e entidades e visa tornar mais eficientes os processos de ligação à rede.

Esta ferramenta também permite o desenvolvimento de estudos e análises que auxiliam na investigação académica e em decisões estratégicas, como a implementação de soluções de eficiência energética e descarbonização. Note-se que inclui filtros adicionais como sejam a localização geográfica e o perfil de utilização e as temáticas de *Datasets* para auxiliar à obtenção da informação pretendida, para além de informação atualizada sobre diversos tópicos relacionados.

O Portal *Open Data* constitui uma ferramenta de acesso livre e gratuito que disponibiliza um conjunto alargado de dados relativos a diversas temáticas, nomeadamente consumo de energia, energias renováveis, operação e qualidade de serviço, mobilidade elétrica e rede elétrica.

No âmbito destas temáticas, é disponibilizado um conjunto diversificado de datasets que tem vindo a crescer de forma consistente ao longo dos anos, em resultado dos contributos, necessidades identificadas e interações contínuas com os diferentes stakeholders.

O Portal disponibiliza a informação, um conjunto de filtros e análises visuais que se podem fazer e também a possibilidade de realizar o *download* ou utilizar uma *Application Programming Interface* (API) para aceder aos dados. Assim:

- Na temática de consumos e energia - os utilizadores podem explorar dados de consumo agregados por distrito, concelho, freguesia, código postal de 4 dígitos, código postal de 7 dígitos e por subestação, com diferentes níveis de granularidade temporal, designadamente anual, mensal, horária e quarto-horária.
- Na temática das energias renováveis - são disponibilizados dados sobre o número total de unidades de produção para autoconsumo, comunidades de energia e injeção de energia na rede de distribuição, incluindo séries de dados cumulativos que permitem análises de evolução ao longo do tempo.
- Na temática da operação e qualidade de serviço - disponibiliza-se informação relevante sobre a evolução e o funcionamento da rede inteligente, indicadores de continuidade de serviço, interrupções de fornecimento de energia, ligações à rede e qualidade da energia.
- No que respeita aos datasets associados à mobilidade elétrica, é possível consultar informação sobre a evolução dos pontos de ligação para postos de carregamento de veículos elétricos, bem como dados relativos ao consumo associado à mobilidade elétrica.
- Na temática da rede elétrica - são disponibilizados dados sobre iluminação pública, características da rede e das subestações, postos de transformação de distribuição, entre outros elementos relevantes para a caracterização da infraestrutura elétrica.
- Na temática das renováveis - são disponibilizados dados sobre comunidades de energia, energia injetada na Rede de Distribuição, Energia produzida total nacional, total de unidades de produção para autoconsumo, energia injetada – Unidades de produção de Autoconsumo, Novas unidades de produção para Autoconsumo e novas ligações à rede de centros eletroprodutores.

Imagem 4 – Sistematização das temáticas de Datasets



O Portal *Open Data* constitui, assim, uma ferramenta de suporte à tomada de decisão por parte de diferentes *stakeholders*. A título exemplificativo:

- os operadores de mobilidade elétrica podem, com base na informação relativa à utilização dos postos de distribuição e aos consumos de mobilidade elétrica, avaliar os locais mais adequados para a expansão da rede;
- os promotores de projetos de energias renováveis podem analisar os perfis de consumo e de injeção na rede, identificando as localizações mais favoráveis à implementação de soluções de autoconsumo ou de comunidades de energia renovável.
- diversos centros de investigação, municípios e agências de energia recorrem aos dados disponibilizados para a realização de estudos e análises que suportam a investigação académica e a definição de decisões estratégicas, nomeadamente no âmbito da eficiência energética e da descarbonização.
- Numa perspetiva mais dirigida a outros *stakeholders*:
 - o Prémio *Open Data Academy* distingue as melhores teses de mestrado que utilizam dados do portal e que abordam temáticas relacionadas com a transição energética;
 - têm sido desenvolvidas iniciativas de colaboração com unidades curriculares de diferentes instituições de ensino superior, através da definição de desafios académicos que visam promover a utilização do portal, disseminar o conhecimento sobre o setor da energia e da rede elétrica e contribuir para o aumento da literacia energética.

C. Múltiplas funcionalidades para os utilizadores encontrarem de forma eficiente e rápida a informação que pretendem obter.

Um exemplo é a página de internet com Perguntas Frequentes (*Frequently Asked Questions* ou FAQs)

Imagem 5 – Início da página do sítio internet da E-REDES com *Perguntas Frequentes*



Para além da transparência na informação, que é essencial numa empresa que presta um serviço público, a E-REDES deve proceder com total transparência:

- nas relações comerciais em que intervém e, em especial
- na tomada das decisões - seja por iniciativa sua, seja como resposta a questões colocadas, nomeadamente através da clareza dos raciais de decisão.

Neste contexto, o sítio internet inclui uma área – Balcão Digital³⁸ - que permite que os clientes possam realizar os seus pedidos junto da E-REDES de forma digital e aceder nas respetivas áreas de cliente (áreas reservadas) às informações relativas a clientes residenciais, empresariais, produtores de energia elétrica, autoconsumo individual e coletivo, entre outros.

Tal significa, por exemplo que:

- um requisitante de ligação à rede tem acesso à versão digital da documentação constante do processo, podendo verificar se existe alguma em falta e fazer diretamente o *upload* de documentação - o que contribui para a agilização do procedimento;
- um autoconsumidor pode aceder à informação de energia consumida.

A utilização deste Balcão Digital permite a otimização de recursos e também contribui para uma maior satisfação dos Clientes dada a maior rapidez e mais informação sobre as diversas interações junto da E-REDES dos seus interlocutores.

³⁸ Disponível em: <https://balcaodigital.e-redes.pt/home>.

Imagem 6 – Plataforma da E-REDES dedicada ao Balcão Digital

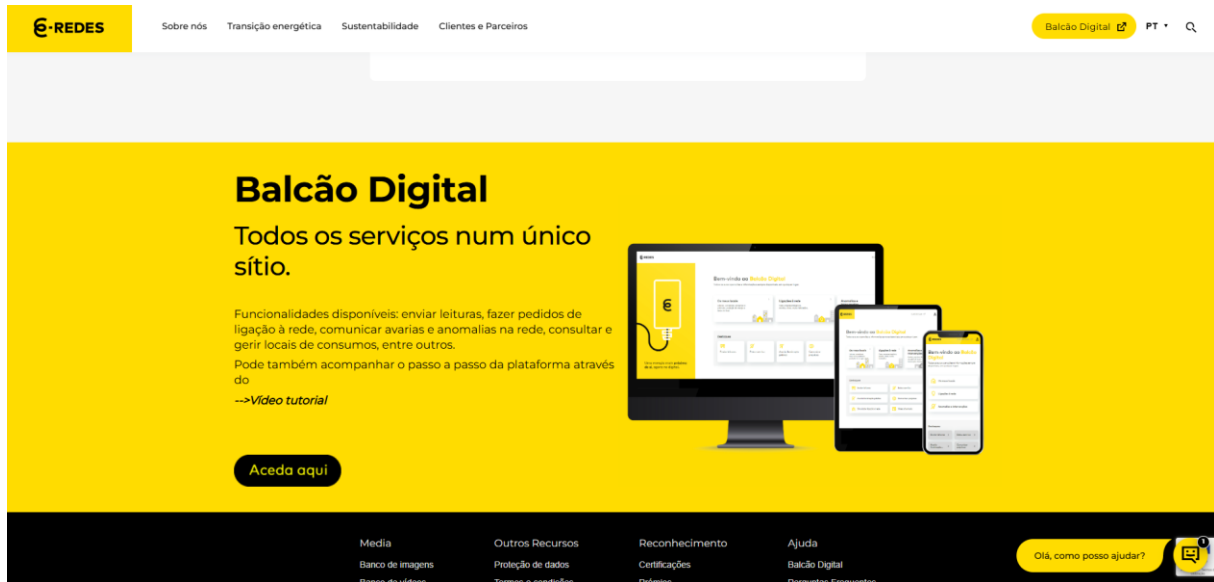


Imagem 7 - Página inicial do Balcão Digital onde se elencam os tipos de pedidos que podem ser feitos através do portal, incluindo atalhos e referências que facilitem o acesso às informações

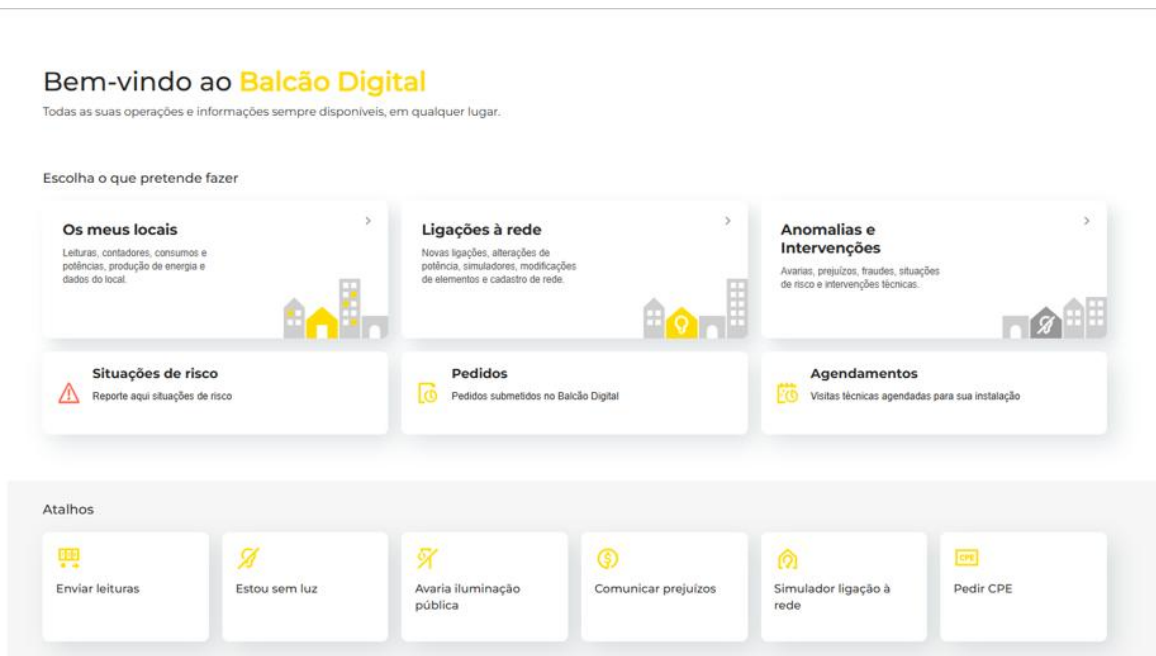


Imagem 8 – Página do Balcão Digital com exemplo do fluxograma para cada PLR, esclarecendo os documentos necessários e as fases do pedido

E > Balcão Digital > Ligação à rede > Casa

Saiba que poderá precisar das seguintes informações:

Nota: Esta documentação aplica-se apenas a pedidos de ligação. Caso queira solicitar um pedido de condições/análise de projeto esta documentação será diferente

- Ficha eletrotécnica**
devidamente preenchida e assinada por Técnico Responsável, escrito na DQEG
- Morada e coordenadas do ponto de entrega**
- Licença municipal de construção**
ou declaração de entidade competente (Câmara Municipal, Junta de Freguesia) ou caderneta predial
- Fotografias do ponto de entrega e da rede envolvente**
que permitam caracterizar o local da instalação
- Número de identificação predial**
caso exista

Solicite uma ligação à rede de uma moradia unifamiliar. Se necessitar de realizar um contrato de obras para a construção da moradia deve considerar a opção **Obras**.

Simule [aqui](#) orçamento do seu pedido.

Após submissão, o pedido passará pelas seguintes fases:

- 1 Abertura**
- 2 Orçamentação**
Prazo Limite Regulamentar: 15 dias úteis
- 3 Execução**
Prazo Limite Regulamentar: 30 a 120 dias úteis (consoante o nível de tensão da ligação)

Iniciar pedido

Imagem 9 - Página do Balcão Digital com Menu de Pedidos em curso que destacam a transparência do tratamento e gestão dos mesmos com praticidade aos clientes

< Início Balcão Digital

Pedidos

Os meus locais

Ligações à rede

Anomalias e Intervenções

Este menu lateral da página é usado para filtrar os pedidos exibidos à direita. Ao selecionar um dos temas no menu, serão apresentados apenas os pedidos relacionados a esse tema.

Pedidos **Ligações à rede**

Pedido Nome Estado

1.134 Pedidos

Obras provisório	Obras provisório	Obras provisório
Em Tratamento	Em Tratamento	Pendente de Cliente
Ligação à rede de consumo	Ligação à rede de consumo	Ligação à rede de consumo
Nº do pedido: 910000160719	Nº do pedido: 910000160717	Nº do pedido: 910000160658
MIRA	MIRA	MIRA
Data de criação: 2026-03-19	Data de criação: 2026-03-19	Data de criação: 2026-02-19

Imagem 10 - Detalhe de informações dos pedidos em curso³⁹.

The screenshot shows a web interface for a request. At the top, the request number is '#910000160658'. Below it, a purple badge indicates 'Pendente de Cliente'. The request details are: 'NOME DO PEDIDO: Obras provisório', 'CATEGORIA DO PEDIDO: Ligação à rede de consumo', and 'DATA DE CRIAÇÃO: 2026-02-19 15:47'. A 'Cancelar pedido' button is visible. A navigation bar shows 'Acompanhamento' as the active tab, with 'Submeter informação' and 'Detalhe' as options. Below the navigation, a progress bar shows three steps: a green checkmark for step 1, a blue button labeled '2 Orçamentação' for step 2, and a grey button labeled '3' for step 3. The current status is 'Em orçamentação', with a note: 'O pedido de ligação à rede encontra-se em fase de orçamentação de elementos de rede.' A yellow warning box contains the text: 'Documentação em falta. Tem uma ação pendente de si. é necessário submeter as evidências de que o motivo de pendência indicado foi resolvido, na secção Submeter informação'.

D. Outros canais de divulgação

Para além dos balcões da E-REDES, realçamos a App E-REDES Digital, uma réplica do Balcão Digital para dispositivos móveis. Foi lançada em 2023 e continua a ser melhorada em função da evolução tecnológica, sendo que agrega todos os serviços disponibilizados pela Empresa e permite aos clientes solicitá-los.

Assim, permite, entre outras funcionalidades, “enviar leituras, comunicar anomalias, estou sem luz, consultar consumos, notificações e alertas, gerir locais de consumo e contactos”⁴⁰.

³⁹ Através desta funcionalidade, o cliente consegue gerir o processo, submeter informações adicionais, consultar detalhes e identificar as etapas - totais e atuais - do pedido efetuado.

⁴⁰ Disponível em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/app-e-redes>.

Imagem 11 – Página do sítio internet da E-REDES sobre a App E-REDES Digital



Ao longo do ano de 2025 continuaram a ser realizados vários desenvolvimentos para aumentar o leque de serviços disponibilizados aos clientes da E-REDES através do lançamento de novos formulários no balcão digital e na App E-REDES Digital. Estes novos formulários, permitiram não só aumentar o *selfcare*, como chegar a mais tipologias de pedidos e interlocutores, na medida em que impulsionaram a digitalização e automatização de alguns processos.

O grande lançamento de 2025 ocorreu já no final do ano, com a implementação (*go live*) de “Pedidos em Curso - todos os seus pedidos num só lugar”. A partir de então, qualquer cliente com um PLR pode acompanhar o estado do seu pedido, consultar documentação e submeter informação no Balcão Digital/App E-REDES Digital.

Este desenvolvimento traz maior transparência a todo o processo, com impacto direto na satisfação do cliente. A funcionalidade respeitante aos “Pedidos em Curso” será alargada ao longo de 2026 a outros processos relevantes para a E-REDES e para o cliente.

5.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação

A E-REDES deve garantir a diferenciação da sua imagem e dos canais de comunicação face às restantes entidades que atuam no âmbito do Sistema Elétrico Nacional (SEN), de forma inequívoca para os clientes de electricidade, devendo obrigatoriamente a respetiva imagem gráfica e designação

comercial não conter elementos comuns com os utilizados por quaisquer outras entidades com as quais possuam relação de grupo e que atuem noutras atividades no setor elétrico.

Mais precisamente, como elencado no **Sub-Capítulo 3.3.** do Programa para 2025, a E-REDES deve continuar a garantir a diferenciação da sua imagem e dos seus canais de comunicação das restantes entidades que atuam no âmbito do SEN, nos termos estabelecidos nomeadamente nos artigos 324.º, n.º 3 alíneas b) e c) e 325.º, n.º 10 do RRC, entre outros fatores, através de:

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

Da informação prestada pela E-REDES à Responsável de Conformidade quanto à diferenciação da sua imagem e dos canais de comunicação resulta que:

- se mantêm em vigor as regras internas de divulgação da sua imagem gráfica e designação comercial sem elementos comuns aos utilizados por quaisquer outras entidades com as quais possuam relação de grupo e que atuem noutras atividades no setor elétrico e a obrigação do seu cumprimento;
- periodicamente realizam-se ações formais de sensibilização no sentido mencionado acima, para além da realização das formações sobre Conformidade (Cfr. para maior detalhe a **Atividade 8/2025**);
- a Área de Comunicação continua a implementar procedimentos destinados a assegurar que todas as comunicações externas são conformes às regras aplicáveis, realizando monitorizações *ad hoc*, designadamente sobre a informação pública disponibilizada no sítio institucional da E-REDES⁴¹.

Aliás, no contexto da adoção do novo modelo organizativo em 2025 pelo Grupo EDP – que é de natureza matricial e assente em plataformas e regiões - e da informação obtida pela Responsável de Conformidade, resulta que a E-REDES mantém a implementação de medidas com o objetivo de garantir a imagem de necessária segregação e independência enquanto ORD face a atividades de mercado.

⁴¹ Neste âmbito, todas as áreas da E-REDES com conteúdos publicados procedem à atualização periódica da respetiva informação, competindo à Área de Comunicação a validação, atualização e publicação final dos conteúdos; também de forma periódica (anualmente e no prazo de 10 dias contados de qualquer alteração realizada) a E-REDES tem o dever de enviar à ERSE a localização exata nas suas páginas na internet de todas as informações e de todos os documentos e elementos que, nos termos de diversos regulamentos, devam ser publicitados.

Acresce que releva a informação pública que a E-REDES e o grupo a que pertence disponibilizam sobre a atividade da primeira, por exemplo no sítio internet e que também confirma a manutenção da diferenciação da imagem e dos canais de comunicação da primeira.

Por último, em 2025 e nos termos e para os efeitos do artigo 325.º, n.º 10 do RRC, a E-REDES solicitou novamente uma avaliação independente, por entidade terceira, da perceção pelos consumidores de energia elétrica de uma diferenciação de imagem do operador de rede de distribuição relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico.

A GfK⁴² foi a entidade escolhida e, de acordo com o solicitado pela E-REDES, apresentou uma avaliação da Imagem da empresa (Estudo) e documentação que a sustenta. Esta documentação e a justificação da sua adequabilidade para efeitos do cumprimento da obrigação legal em causa, foram facultadas à Responsável de Conformidade. Este Estudo de Imagem visa também dar resposta ao estabelecido na **Atividade 5/2025** do Programa, constante do **Capítulo 6**.

A amostragem realizada pela GfK leva-a a concluir que *“Face a 2024, houve uma ligeira descida no reconhecimento da marca em 2025 entre os Cidadãos, embora o valor continue elevado e bastante superior ao de 2022. Junto das Autarquias, o reconhecimento permanece estável e total desde 2022.”*

Mais precisamente, a GfK revela que a notoriedade da marca E-REDES corresponde a 85% junto dos cidadãos e 100% junto das autarquias, o que confirma a adequação da ausência de uma Atividade específica sobre o Estudo no Programa de Conformidade para 2026.

Ademais, na medida em que a E-REDES mantenha a implementação das medidas acima mencionadas, a Responsável de Conformidade entende adequado manter a mesma abordagem na proposta de Programa para 2027 a apresentar à ERSE até 31 de maio do corrente ano.

5.4. Independência

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

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

Está vedada à E-REDES a partilha com qualquer das restantes empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrada dos sistemas ou equipamentos informáticos, das instalações materiais, dos sistemas de segurança, dos recursos jurídicos, contabilísticos, ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, sempre que suscetível de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informações comercialmente sensíveis.

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

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

⁴² A GfK pertence à NiQ, cujo sítio internet define como “a empresa líder mundial em inteligência sobre o consumidor” – ver <https://nielseniq.com/global/pt/about-us/>.

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

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

Para melhor se compreender a obrigação de independência acima explicitada importa lembrar que a mesma resulta do artigo 233.º (“*Separação jurídica da atividade de distribuição*”) do Decreto-Lei n.º 15/2022 que transpõe a Diretiva (UE) 2019/944, cujo artigo 35.º (“*Separação dos operadores das redes de distribuição*”) é particularmente relevante nesta sede.

Em consonância com este entendimento, o artigo 233.º, n.º 6 do referido decreto-lei ressalva que a autonomia do ORD não obsta a que:

- por um lado, existam mecanismos de coordenação adequados para a empresa-mãe do ORD assegurar a proteção dos direitos de supervisão económica e de gestão do grupo verticalmente integrado no que respeita à rentabilidade dos ativos do operador, nos termos regulamentados pela ERSE; e,
- por outro lado, a empresa-mãe aprove o plano financeiro anual do ORD, ou instrumento equivalente, e estabeleça limites globais para os níveis de endividamento desse operador.

Por último, há que considerar o artigo 324.º (“*Independência dos operadores das redes de distribuição*”) do RRC, cujo n.º 1 estabelece que os ORD “*são independentes, nos planos jurídico e funcional, das entidades que exerçam, diretamente ou através de empresas coligadas, atividades de produção, transporte ou comercialização de energia elétrica ou de gás*”. E os números seguintes da mesma disposição regulamentar enunciam os princípios que devem ser observados para cumprimento desta obrigação da E-REDES (e que estão transcritos nos primeiros parágrafos do texto da página acima).

O **Capítulo 6.** abaixo inclui designadamente as atividades anuais que a E-REDES implementa para efeitos de garantir a sua Independência, realçando-se em particular as seguintes:

- **Atividade 6/2025** - visa especificamente a implementação de medidas para assegurar que a E-REDES não partilha com qualquer das restantes empresas do grupo quaisquer ativos, imóveis ou prestações de serviços por terceiros que sejam suscetíveis de “*gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informações comercialmente sensíveis*”;
- **Atividades 8 e 9/2025** – são transversais relativamente aos princípios objeto do presente Capítulo.

5.5. Confidencialidade

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

A qualificação das informações consta do Código de Conduta - sendo conhecida de todos⁴³ - e continua a ser objeto da implementação do Programa de Conformidade. Esta qualificação visa acompanhar a evolução da realidade do setor e da evolução da legislação e melhores práticas, pelo que é periodicamente atualizada.

Imagem 12 – Página do Código de Conduta com a identificação dos anexos ao mesmo

13. Entrada em vigor

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

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

Anexo II ao Código de Conduta da E-REDES - Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES.

Também a proteção da confidencialidade está em constante evolução e inclui, designadamente, a proteção relativamente a eventos externos, como sejam ciberataques.

Os princípios acima mencionados encontram-se estreitamente relacionados com os procedimentos para a sua aplicação.

Sabendo-se que não é inequívoca a fronteira entre uns e outros, justificou-se ainda assim apresentar no **Capítulo 3. Procedimentos** do Programa para 2025 o elenco detalhado dos procedimentos por referência a cada um dos princípios individualmente considerados para maior facilidade⁴⁴.

⁴³ O Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas consta do Código de Conduta da E-REDES – transcrito no **Capítulo 7** deste relatório. Também está disponível em: <https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2024-08/Codigo%20Conduta%20ago24.pdf>.

⁴⁴ Na medida em que a transparência é comum às várias Atividades, o **Sub-Capítulo 3.2. Transparência** do Programa para 2025 não é expressamente mencionado relativamente a cada Atividade individualmente considerada.

6. Cumprimento do Programa de Conformidade

6.1. Atividades Anuais de 2025

Tabela 1 – Identificação e numeração das Atividades anuais, com correspondência do ponto relevante

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

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

		- Análise final da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro
		Tratamento de Reclamações
A10/2025		<p>Caso existam processos litigiosos em curso que incidam sobre Conformidade, análise para Identificação de Eventuais Oportunidades de Melhoria no Domínio da Conformidade.</p> <p>- Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2025</p> <p>– Síntese preliminar: 30 de setembro</p> <p>- Análise da Responsável de Conformidade: 31 de dezembro</p>

Nos sub-capítulos seguintes analisa-se cada uma das Atividades acima identificadas e, sempre que adequado, transcrevem-se as passagens do Programa de Conformidade para 2025 que as contextualizam ou resumem – a [azul](#) para maior facilidade.

6.1.1. Não discriminação

A1/2025 – Pedidos de Comercializadores

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

De acordo com o **Sub-Capítulo 4.1.1.** do Programa para 2025 devem ser prestadas informações designadamente sobre os procedimentos realizados e informações específicas.

Assim, esta Atividade requer a disponibilização da informação relativa às solicitações de Comercializadores conforme consta de ficheiro excel disponibilizado à Responsável de Conformidade e resumida no Relatório de Informação Relativa a Solicitações de Comercializadores e Suporte (Relatório) em anexo ao ficheiro, para aferir do cumprimento dos vários princípios acima enunciados no **Capítulo 5.**, em especial aquele respeitante à não discriminação entre Comercializadores.

É de realçar que para a elaboração do referido Relatório, a E-REDES analisou a totalidade do ano de 2025, uma evolução muito positiva relativamente ao objeto do Relatório de 2024⁴⁵ que respeitou a uma amostra selecionada por referência a um período de tempo mais reduzido.

⁴⁵ Com data de 11 de outubro de 2023 e disponível em: https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2025-05/Relatório%20Conformidade%20de%202024_signed_2.pdf

O Relatório foi elaborado especificamente pela Área de Mercado e Garantia de Receitas que, do lado da E-REDES, gere a relação com os Comercializadores e tem por objetivo apresentar os mesmos procedimentos e os resultados da análise estatística a uma amostra, demonstrando o tratamento igual entre os diversos Comercializadores.

O universo dos processos em causa respeita à necessidade de serviço no ponto de entrega (remoto ou no terreno) e inclui os seguintes eventos: B021 – Pedido de ligação; B022 – Pedido de Mudança de Comercializador; C011 – Alteração contratual; I021 – Pedido de ligação Eventual; I023 – Prorrogação de ligação Eventual

Os processos iniciam-se com a receção na E-REDES do pedido do Comercializador. Nesse momento, os processos entram em processamento no sistema comercial da empresa e disponibilizam uma mensagem ao Comercializador, informando que o processo tem necessidade de serviços no local de consumo e está disponível para ser promovido o respetivo agendamento da ordem de trabalho, ação que é espoletada pelo Comercializador.

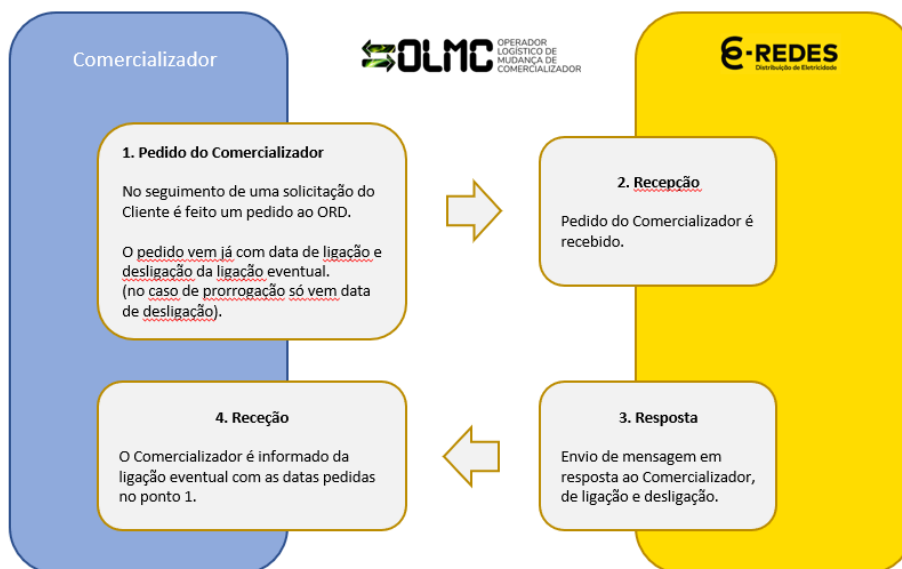
Uma vez agendada a ordem de trabalho pelo Comercializador para determinada data, o processo retorna à E-REDES para execução nessa mesma data, como aparece na **Figura 1**.

Já os processos de ligação e prorrogação de ligação eventual são submetidos pelo Comercializador contendo já a data pretendida para a ligação e desligação que importa ao ORD cumprir, sem qualquer agendamento adicional, **Figura 2**.

Figura 1 - Representação do processo e resposta ao Comercializador



Figura 2 - representação do processo e resposta ao Comercializador, no caso de ligações eventuais



A contagem dos tempos é medida entre os pontos 2. e 3. representados nas **Figuras 1 e 2**, ou seja, entre a receção do pedido do comercializador pela E-REDES e o envio da mensagem de resposta da última ao primeiro, com o objetivo de aferir a inexistência de tratamento discriminatório entre Comercializadores nesta etapa do processo, sendo que o cumprimento da intervenção no local de consumo está definido no RQS.

Em 2025 pôde verificar-se que o panorama é idêntico entre os diferentes comercializadores, sendo que 97,5% das respostas da E-REDES ocorrem até 20 minutos, em média, para todos os Comercializadores.

Todos os processos são processados de forma automática, sem intervenção manual, o que consubstancia uma medida eficaz tendente a evitar eventuais atuações discriminatórias.

Acresce que os processos para atuação no local de consumo não contêm informação sobre o Comercializador que fez o pedido, garantindo assim um tratamento igual e independente.

Pela análise efetuada pela E-REDES e transmitida à Responsável foi possível aferir que o tempo de resposta foi semelhante para todos os Comercializadores, não existindo, portanto, diferenças que permitam concluir a existência de favorecimento no tratamento de um Comercializador em detrimento de outro.

A2/2025 - Não Discriminação na Ligação às Redes

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

Os procedimentos que concretizam a regra da não discriminação tal como explicitada no **Sub-Capítulo 3.1.** do Programa para 2025 incluem o dever de a E-REDES assegurar a “*igualdade de tratamento, executando os orçamentos e as obras de acordo com o estabelecido na legislação, na regulamentação e nos procedimentos internos aplicáveis*”.

Por seu turno, esta Atividade está prevista no **Sub-Capítulo 4.1.1.** do mesmo Programa. Nos termos da mesma, a E-REDES deverá disponibilizar à Responsável de Conformidade os elementos de informação relativos aos procedimentos de satisfação de solicitações de utilizadores da rede de distribuição (que não sejam Comercializadores) para um conjunto de diferentes finalidades, e um conjunto de indicadores relativos aos prazos de execução, com o objetivo de aferir o cumprimento da legislação ou regulamentação aplicável.

Neste contexto, a E-REDES transmitiu à Responsável de Conformidade dois relatórios de Informação relativa a Pedidos de Ligação à Rede: por Clientes (**Relatório 1**) e por Produtores e Autoconsumo Coletivo⁴⁶ (**Relatório 2**) e um ficheiro detalhado que serviu de base à redação do Relatório 1.

O Relatório 1 contempla para ligações à rede de clientes e ligações à rede de PCVE os tempos médios de:

- Valorização da Ligação à Rede BT;
- Valorização na Ligação à Rede MT;
- Execução da Ligação à Rede BT (considerando apenas a opção de execução a cargo da E-REDES e PLRs com obra);
- Execução da Ligação à Rede BT com elementos MT (considerando apenas a opção de execução a cargo da E-REDES e PLRs com obra);
- Execução da Ligação à Rede MT.

Também o Relatório 2 contempla o tempo médio para pronúncia relativamente à capacidade e utilização da RESP.

Para efeitos de qualquer dos dois relatórios, inclui-se no conceito de pedido de ligação à rede (PLR) não apenas os pedidos para novas ligações, como também aqueles de aumento de potência quando a potência requisitada é superior à potência máxima admissível atual e se afigura necessário fazer obras na rede.

Quanto ao Relatório 1:

Este relatório abarca especificamente:

- a. medidas implementadas / a implementar tendentes a assegurar a não discriminação nas ligações às redes de clientes (trate-se de ligações definitivas, provisórias ou eventuais); e,
- b. dados de controlo dos prazos a cargo da E-REDES nas etapas dos processos de ligação às Redes de Clientes e Mobilidade Elétrica com comparação de desempenho de empresas do Grupo EDP Vs entidades externas ao Grupo EDP.

A título prévio realça-se que:

- a) Nas novas ligações e tratando-se de uma nova instalação, não existe qualquer contrato de fornecimento de eletricidade celebrado e, assim que o cliente recebe a comunicação de

⁴⁶ O Relatório não inclui dados sobre os autoconsumidores individuais. Com efeito, o registo do autoconsumo individual é efetuado em nome do titular do contrato de consumo associado ao ponto de entrega, sem referência à entidade instaladora. E este processo é totalmente automatizado e baseia-se nas informações enviadas pela DGEG através de um serviço de internet (*webservice*) que permite a comunicação e troca de dados entre os dois sistemas. Em 2024, foram registados cerca de 55 mil processos de autoconsumo individual.

conclusão do pedido de ligação à rede, o mesmo é informado de que deve contactar um comercializador da sua escolha;

- b) Para os aumentos de potência ou alterações de prédio existente, em que pode existir a possibilidade das instalações terem contratos de fornecimento de eletricidade ativos, a E-REDES não pede qualquer dado do comercializador para proceder à abertura dos pedidos de ligação à rede.

A. Ligações definitivas:

1. O processo de ligação de clientes à rede

O processo de ligação de clientes à rede envolve diversas áreas da E-REDES, de forma a que, após estarem reunidas todas as condições elétricas e pagos os valores devidos, seja disponibilizado um Código de Ponto de Entrega (CPE) ao cliente.

O processo de ligação à rede pode ser dividido em três fases, sendo as duas primeiras compostas por várias etapas:

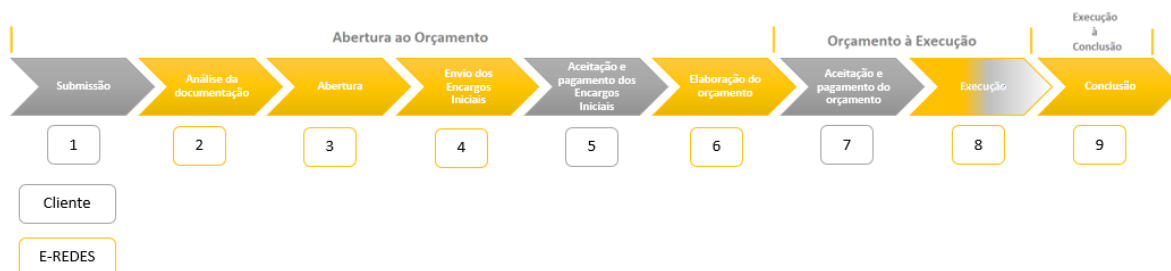
Fase 1 - Da abertura do pedido ao orçamento enviado ao cliente;

Fase 2 - Do orçamento pago até à execução da obra;

Fase 3 - Da execução realizada até ao estado *eletricamente* concluído do pedido.

Várias das etapas do procedimento de ligação à rede a cargo da E-REDES têm prazos estabelecidos no RRC como se explicita abaixo.

Figura 3 – Identificação das fases do processo de ligação à rede



O fluxograma acima encontra-se numa FAQ dos PLR à qual acede o requerente⁴⁷.

No sítio internet da E-REDES encontram-se:

- a documentação a reunir para as fases 1 e 2, a qual varia consoante (i) a tipologia do pedido de ligação à rede e (ii) a respetiva finalidade; e
- o resumo de várias destas fases com particular incidência para a explicitação dos encargos a assumir pelo requerente do PLR⁴⁸.

⁴⁷ Disponível em https://www.e-redes.pt/pt-pt/ajuda/perguntas-frequentes/pedidos-de-ligacao-a-rede#faq_395601. Mais precisamente, através dos “pedidos em curso”, o Cliente consegue sempre ver o estado do seu pedido e as ações a desenvolver, para além da comunicação que recebe com essa explicação.

⁴⁸ Disponível em <https://www.e-redes.pt/pt-pt/quais-etapas-e-prazos-previstos-dos-pedidos-de-ligacao-rede>

Em seguida sistematizamos cada uma das etapas por referência à numeração acima apresentada na **Figura 3** (com o fluxograma).

Etapa 1. Submissão da documentação


Após o requerente reunir a documentação enunciada no sítio internet da E-REDES⁴⁹, pode submeter o pedido de ligação à rede através do Balcão Digital ou, em alternativa, num Ponto de Atendimento da empresa.

Etapa 2. Análise da documentação

Nesta etapa da **Fase 1**, toda a documentação submetida é analisada.

Se a E-REDES deteta informação em falta ou incorreta, será enviada uma comunicação ao requisitante a indicar o que é necessário corrigir para se dar seguimento ao pedido.

Imagem 13 - Exemplo da comunicação de suspensão do processo quanto ao PLR



A análise do pedido está suspensa

Caro(a) Cliente,

Não é possível prosseguir com a análise do pedido
Para dar seguimento ao pedido, agradecemos que nos envie:

- Ficha Eletrotécnica com o campo "Coordenadas GPS", no ponto "3 - Localização do imóvel", devidamente preenchido, por forma a identificar inequivocamente o ponto de entrega.

O pedido será retomado logo que nos informe da resolução do(s) motivo(s) acima referido(s). Para tal, utilize a área Contacte-nos - opção "Ligações à Rede e Aumentos de Potência", em e-redes.pt.

A E-REDES mais perto de si
Pode submeter os seus pedidos, enviar documentos ou colocar questões através do formulário online, disponível na área Contacte-nos, em e-redes.pt.

Etapas 3. Abertura e 4. Envio dos encargos iniciais

Assim que for recebida toda a informação necessária, a E-REDES procede ao envio dos encargos iniciais, que correspondem aos serviços de ligação, de acordo com o estabelecido no RRC.

Para proceder ao pagamento destes encargos, os clientes devem utilizar a referência multibanco apresentada na comunicação da E-REDES, sendo que o não pagamento no prazo de 30 dias úteis implica a anulação do pedido de ligação.

⁴⁹ Disponível em https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2026-01/Documentacao%20necessária%20por%20tipo%20de%20ligação%20à%20rede_2026_0.pdf

Imagem 14 - Exemplo da comunicação do orçamento sobre os encargos iniciais do PLR

Orçamento de encargos iniciais do pedido de ligação à rede

Caro(a) Cliente,

Condições e os encargos iniciais do pedido de ligação à rede

Apresentamos as condições e o orçamento de encargos iniciais, e enviamos em anexo as condições gerais de ligação à rede.

Identificação do pedido

Requisitante:

Local da Instalação:

Freguesia: PADERNE

Concelho: ALBUFEIRA

Condições técnicas da ligação

Potência requisitada: 6,90 kVA

Tensão de fornecimento: 230/400 V

Orçamento de encargos iniciais

ELEMENTOS	VALOR
Serviços de Ligação Baixa Tensão	42,11
IVA à taxa em vigor nesta data	9,69
Total	€ 51,80

Prazo de validade do orçamento de encargos iniciais

As presentes condições são válidas por 30 dias úteis. Após este período o pedido de ligação à rede será anulado.

Efetue o pagamento

Para efeitos de pagamento em multibanco considere os seguintes dados:

Entidade: 23565

Referência: 389350435

Valor a pagar: 51,80 €

Data limite de pagamento: 01-07-2024

Orçamento do pedido de ligação à rede

Após pagamento, o orçamento do pedido de ligação à rede será enviado no prazo de 15 dias úteis.

Etapas 5. Aceitação e pagamento e 6. Elaboração do orçamento

Após a aceitação e o pagamento dos encargos iniciais pelo Cliente, a E-REDES tem 15 dias úteis para lhe enviar o orçamento, o qual é calculado de acordo com o PLR mais próximo com capacidade técnica para garantir a potência pretendida.


No orçamento constam os elementos de rede a construir e o valor referente à participação nas redes. Este valor é sempre devido à E-REDES e apenas depende da potência que se estiver a requisitar à rede⁵⁰.

Tal é sem prejuízo de, por vezes, surgirem custos relacionados com encargos devidos a terceiros posteriormente ao envio do orçamento e não determináveis aquando da elaboração do mesmo, os quais são relacionados com o decorrer da obra – por exemplo, os relativos a licenciamentos e/ou acompanhamento policial da mesma. Estes custos são debitados no final da obra.

Se existirem impedimentos à elaboração do orçamento que não sejam da responsabilidade da E-REDES, será enviada uma comunicação com a indicação do motivo da pendência e das ações necessárias para a regularização da situação, como resulta da **Imagem 15** a seguir.

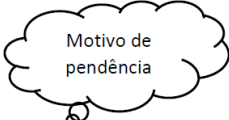
⁵⁰ Note-se que o respetivo valor unitário se encontra definido no RRC.

Imagem 15 - Exemplo da comunicação com a indicação do motivo da pendência do PLR


 **O orçamento do pedido de ligação à rede está suspenso**

Caro(a) Cliente,

O orçamento do pedido de ligação à rede está suspenso
A suspensão do pedido deve-se a:



- A localização do ponto de entrega não se encontra definida.
> Consulte a DIT-C14-100 em e-redes.pt, para obter toda a informação necessária. Aceda a e-redes.pt/pt-empresas/profissionais/documentos-normativos e insira "DIT-C14-100" no campo de pesquisa. Após definição da localização do ponto de entrega envie-nos a(s) respetiva(s) evidência(s), para darmos seguimento ao pedido de ligação à rede, através da área Contacte-nos - opção "Ligações a Rede e Aumentos de Potência", em e-redes.pt.



A E-REDES mais perto de si
Pode submeter os seus pedidos, enviar documentos ou colocar questões através do formulário online, disponível na área Contacte-nos, em e-redes.pt. Para tal, deve selecionar a opção "Ligações a Rede e Aumentos de Potência".

Após a resolução da situação identificada, o cliente deve informar a E-REDES, enviando comprovativo dessa mesma resolução através do Balcão Digital ou através do formulário online na área "Contacte-nos" disponível em e-redes.pt, utilizando a opção "Ligações à Rede e Aumentos de Potência – Quero adicionar informação ao meu pedido".

Se o motivo desta pendência não for resolvido no prazo de 60 dias úteis, o PLR será anulado, não sendo devolvido o valor dos encargos iniciais pagos inicialmente. Note-se que os períodos de pendência são excluídos do prazo previsto (15 dias úteis) para elaboração do orçamento.

Caso a E-REDES não cumpra o prazo dos 15 dias úteis para enviar o orçamento, será creditada, ao cliente, uma compensação de acordo com o previsto no RRC.

Etapa 7. Aceitação e pagamento do orçamento

Após receber o orçamento, o cliente deverá optar por uma das opções de construção e uma modalidade de pagamento disponibilizadas.

Caso o orçamento não seja pago num prazo de 30 dias úteis, o PLR é anulado.

No âmbito desta etapa da **Fase 2** é recomendado ao cliente que consulte o seu técnico responsável para perceber qual a opção de construção que melhor se adequa ao caso concreto.

Do orçamento consta informação sobre: (i) Identificação da instalação; (ii) Características técnicas do ramal a construir; (iii) Opções de construção disponíveis; (iv) Prazo de validade do orçamento e execução da obra; (v) Condições de pagamento e (vi) o Croqui para execução da obra.

Imagem 16 – Exemplo da comunicação sobre as opções de construção e encargos

Os encargos a suportar pelo requisitante dependem da opção pretendida

Opção 1) E-REDES constrói todos os elementos de ligação

Opção 2) Requisitante constrói os elementos de ligação de uso exclusivo e a E-REDES constrói os elementos de ligação de uso partilhado (*consultar croqui em anexo*)

Opção 3) Requisitante constrói todos os elementos de ligação (*consultar croqui em anexo*)

Valor dos Encargos a suportar pelo requisitante:

Elementos	Opção 1 (E-REDES)	Opção 2 (Partilhada)	Opção 3 (Cliente)
Comparticipação nas Redes Baixa Tensão	76,25	76,25	76,25
Elementos de Ligação para Uso Exclusivo	1.499,46	0,00	0,00
Elementos de Ligação para Uso Partilhado	2.506,80	2.506,80	0,00
Valor antes de IVA	4.082,51	2.583,05	76,25
IVA à taxa em vigor nesta data	938,98	594,10	17,54
Total	€ 5.021,49	€ 3.177,15	€ 93,79

Etapa 8. Execução

Após o cliente efetuar o pagamento da opção pretendida, o processo evolui para esta etapa de “execução”.

De acordo com a opção de construção escolhida pelo Cliente, o processo avança para a implementação dos seguintes passos:

- *Opção 1 (E-REDES)* – a E-REDES constrói todos os elementos de ligação à rede; ou

O prazo para execução da obra pela E-REDES é de 30 dias úteis. Caso haja a necessidade de construir um novo posto de transformação, este prazo é alargado para 120 dias úteis.

Se a E-REDES não cumprir o prazo de execução da obra, creditará uma compensação ao cliente, de acordo com o previsto no RRC.

Após a execução da obra, será enviada uma comunicação a informar o cliente da conclusão da obra.

- *Opção 2 (Partilhada)* - os elementos de uso exclusivo são construídos pelo Cliente (opção 3) e a E-REDES constrói os elementos de uso partilhado (opção 1); ou
- *Opção 3 (Cliente)* - o Cliente constrói todos os elementos de ligação à rede.

O cliente deve consultar a lista de entidades reconhecidas para executar trabalhos na RESP disponível no sítio internet da E-REDES⁵¹ e optar por uma delas.

A criação e manutenção desta lista pela E-REDES rege-se pelos princípios da transparência e da não discriminação, agindo independentemente de eventuais interesses de terceiros. Ou seja, a E-REDES não interfere na escolha da entidade da lista.

⁵¹ Disponível em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/lista-de-prestadores-de-servicos-redes>

Antes de iniciar a construção do ramal, o cliente deverá enviar à E-REDES a documentação de início de obra⁵².

Após a validação da documentação enviada, a E-REDES informa o cliente que pode dar início à execução da obra.

Durante a execução da obra, o pedido poderá ficar pendente da responsabilidade do cliente ou de entidades terceiras (responsáveis por emitir pareceres / autorizações necessárias à construção). Mais precisamente, os motivos mais frequentes que geram pendência podem ser da responsabilidade:

- (i) do Cliente - por exemplo, porque o ponto de entrega não está construído;
- (ii) de terceiros, como por exemplo, ausência de autorização dos municípios para intervenção no subsolo.

Em ambas as situações acima, a E-REDES envia ao cliente uma comunicação de pendência e, caso seja referente a terceiros, é identificada a entidade da qual se aguarda o parecer/autorização.

Etapa 9. Conclusão

Para concluir o processo de ligação à rede, o cliente deve garantir que não existem encargos associados pendentes de pagamento. Caso existam, a E-REDES informa o cliente com o valor e referência multibanco para efetuar o pagamento⁵³.

Uma vez que o processo esteja concluído, a E-REDES envia uma comunicação ao cliente na qual consta o Código de Ponto de Entrega (CPE) atribuído à instalação, que será necessário para celebrar o contrato de fornecimento de eletricidade, como resulta da **Imagem 17** abaixo.

O pedido de ligação à rede elétrica está concluído

Caro(a) Cliente,

O pedido de ligação à rede elétrica está concluído

O fornecimento de energia elétrica só será possível após a certificação da(s) instalação(ões) junto da entidade competente, sempre que aplicável.

Caso a(s) sua(s) instalação(ões) já se encontre(m) certificada(s) poderá celebrar um contrato de energia elétrica. Para tal, deverá dirigir-se a um comercializador de energia elétrica utilizando para o efeito os elementos identificativos da(s) instalação(ões).

Poderá obter mais informações em erse.pt ou poupaenergia.pt.

Conforme se pode verificar na **Imagem** acima, é a própria E-REDES que informa o cliente de que este deverá dirigir-se a um comercializador de energia elétrica, podendo obter mais informações (para o efeito) no site da ERSE.

⁵² Deve fazê-lo através da área "Contacte-nos", disponível em e-redes.pt, ou através do Balcão Digital. Neste contexto, o cliente deve apresentar: (i) Cronograma dos trabalhos com indicação da data prevista para início e data de final de obra; (ii) Indicação do Cliente; (iii) Número do PLR; (iv) Indicação do Técnico Responsável pela intervenção; (v) Termo de responsabilidade pela execução.

⁵³ Estes encargos podem surgir nas seguintes situações: (A) Apenas foi efetuado o pagamento da primeira prestação do orçamento, sendo agora necessário a regularização da segunda prestação; (B) Na fase de execução da obra, a E-REDES suportou encargos devidos a terceiros (licenciamentos, policiamentos, entre outros) que ao abrigo do RRC devem ser suportados pelo cliente.

Embora já não esteja relacionado com o processo na E-REDES, releva notar que, caso seja uma instalação definitiva, o cliente deverá garantir que a mesma é certificada por uma entidade inspetora de instalações elétricas reconhecida pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG). Constitui uma obrigação legal a obtenção da certificação da instalação para a celebração do contrato de fornecimento de eletricidade pelo Cliente. E após esta certificação estar concluída e devidamente registada pela entidade inspetora no portal da DGEG, o cliente pode então contactar um comercializador e solicitar o contrato de fornecimento de energia elétrica.

Em conclusão, resulta da informação pública e daquela fornecida à Responsável de Conformidade que o processo de ligação à rede (e procedimentos) é transparente e não encerra discriminações, estando em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Mais concretamente, as medidas para garantir a não discriminação tal como ilustradas acima são de vária natureza e incluem perspectivas complementares, a saber:

- *Critérios Transparentes e Públicos* - incluindo a divulgação dos critérios técnicos e administrativos e o acesso universal à documentação relevante;
- *Processo Uniforme e Normalizado* - mediante a utilização de formulários e procedimentos padronizados e com tratamento equitativo de todos os pedidos, independentemente da sua natureza;
- *Avaliação Técnica Objetiva* - com aplicação de parâmetros técnicos claros e previamente definidos e utilização de modelos de cálculo isentos;
- *Supervisão e Auditoria* - incluem a avaliação externa dos processos pela ERSE; os mecanismos de monitorização e reporte obrigatórios e a sujeição do processo a auditorias internas⁵⁴;
- *Canais de Reclamação e Resolução de Conflitos* - asseguram a existência de meios acessíveis para reclamações, incluindo o Canal de Conformidade (de acesso exclusivo pela Responsável de Conformidade), e o compromisso com prazos de resposta e resolução de conflitos;
- *Monitorização e Indicadores* - incluem indicadores de desempenho, como sejam os tempos médios de resposta e o número de pedidos aprovados/rejeitados, entre outros) e a publicação de relatórios periódicos de acesso à rede.

2. O controlo dos prazos a cumprir pela E-REDES

Conforme mencionado acima na descrição do processo (e procedimentos) de ligação à rede e para além da obrigação e do interesse da E-REDES em agilizar os procedimentos em que intervém, o RRC estabelece vários prazos a que a mesma se encontra adstrita.

Como tal, o controlo dos mesmos dentro da empresa é constante e existe naturalmente uma tipologia de contactos que são realizados diariamente e vão sendo monitorizados internamente.

Este objetivo exige proatividade da E-REDES na interação com o cliente, de modo a prosseguir os seguintes objetivos:

- manter o cliente informado do estado dos seus pedidos de ligação em curso (foco nos mais demorados e fora de prazo);
- gerir a expectativa do cliente no que se refere a prazos de execução;

⁵⁴ Os mesmos controlos internos incluem designadamente aqueles realizados ao abrigo do Sistema de Controlo Interno de Reporte Financeiro (SCIRF) de todo o Grupo EDP, uma vez que é de aplicação a qualquer processo para realização de reportes financeiros. Neste contexto concreto, a sujeição aos controlos SCIRF contribui para a robustez e transparência do PLR.

- informar o cliente dos próximos passos a dar, da sua responsabilidade, para que o seu pedido evolua;
- esclarecer o cliente dos motivos de pendência da sua responsabilidade para que se resolva.

3. Indicadores relativos aos prazos médios de execução da ligação às redes

Como referido acima, esta Atividade está prevista no **Sub-Capítulo 4.1.1.** do Programa para 2025 e a descrição da mesma que é feita acima prevê a obrigação de reporte pela E-REDES de um conjunto de indicadores relativos aos prazos de execução da ligação às redes que reflitam o cumprimento da não discriminação.

A informação recebida pela Responsável de Conformidade apresenta valores médios dos indicadores respeitantes à valorização e à execução de ligação à Rede de BT e à Rede MT com segmentação em função da escolha da Opção quanto à execução da obra, para maior completude – cfr. acima em **A.1.** nesta Atividade.

Resulta da mesma informação que não existem discriminações quanto ao tratamento entre os diversos requisitantes. O mesmo se constata quanto aos dados respeitantes aos PLR para postos de carregamento de veículos elétricos.

B. Ligações Provisórias e Eventuais

No processo de uma ligação provisória ou eventual, é necessário o requisitante solicitar ou submeter um pedido de ligação à rede, com a documentação correta associada a este tipo de pedidos (cfr. acima **A.1.**).

Para este tipo de ligações não existe garantia de viabilidade de alimentação, ou seja, durante o estudo dos pedidos, é verificada a disponibilidade na rede face à potência requisitada⁵⁵.

Assim, para os casos das **ligações provisórias**;

- em que não existe disponibilidade, o requisitante é informado que deverá solicitar uma ligação definitiva (**Imagem 18** abaixo).

As condições técnicas da rede elétrica não permitem efetuar a ligação do ramal de obras

Caro(a) Cliente,

As condições técnicas da rede elétrica não permitem efetuar a ligação do ramal de obras

Considere alterar a potência solicitada para o ramal de ligação de obras e apresentar novo pedido de ligação à rede.

Precisa de falar connosco?

Aceda ao Balcão Digital, em balcaodigital.e-redes.pt, e utilize os serviços criados a pensar em si. Envie as suas questões e/ou pedidos através da área "Contacte-nos"- opção "Ligações à Rede e Aumentos de Potência".

- em que existe disponibilidade, o estudo é aprovado com o envio do croqui ao cliente para o mesmo saber a localização do ramal a construir;

⁵⁵ Ao abrigo do artigo 132.º do RRC.

Para os casos das **ligações eventuais** em que existe disponibilidade, o pedido é finalizado com o envio da respetiva comunicação ao requisitante, com os dados que permitem a contratação, como resulta da **Imagem 19** abaixo.

O pedido de ligação eventual da sua instalação à rede foi aceite

Caro(a) Cliente,

Estão reunidas as condições técnicas para a ligação eventual da sua instalação à rede

Pode efetuar o contrato de fornecimento de energia elétrica. Para tal, deverá dirigir-se a um Comercializador de energia elétrica (informação disponível em erse.pt), utilizando os elementos identificativos da(s) instalação(ões) que a seguir se descrevem. As datas de início e fim de contrato têm que estar compreendidas no intervalo de validade da licença.

Elementos identificativos da(s) instalação(ões)

Coordenadas:

Morada:

Potência requisitada: 41,40 kVA

Código do Ponto de Entrega (CPE):

Validade da licença: de 04-09-2025 a 31-10-2025

Precisa de falar connosco?

Aceda ao Balcão Digital, em balcaodigital.e-redes.pt, e utilize os serviços criados a pensar em si. Envie as suas questões e/ou pedidos através da área "Contacte-nos" - opção "Ligações à Rede e Aumentos de Potência".

Quando não existe disponibilidade para a totalidade da potência requisitada, o estudo é aprovado com a potência máxima disponível que existe no momento do pedido, e o requisitante é informado na comunicação de resultado de estudo, da potência máxima disponível.

A E-REDES não cobra participações nas redes em qualquer dos 2 tipos de ligações acima referidos, uma vez que não se trata de ligações definitivas.

Em segundo lugar e no que respeita ao reporte recebido da E-REDES quanto aos indicadores relativos aos prazos de execução da ligação às redes que reflitam o cumprimento da não discriminação, o mesmo confirma a ausência de discriminação de tratamento entre requisitantes do Grupo EDP e os restantes requisitantes.

C. Conclusões:

√ os prazos de intervenção da E-REDES estão definidos regulamentarmente e as fases e etapas do procedimentos estão estabelecidas e são públicas;

√ ao longo do procedimento, em nenhum momento é pedida ou conhecida pela E-REDES a identidade ou informação relativa ao comercializador de energia elétrica associado a cada requisitante. Esta separação garante a imparcialidade no tratamento dos pedidos e elimina qualquer possibilidade de favorecimento com base na escolha do comercializador;

√ O PLR é concluído com uma comunicação formal ao cliente, indicando que deverá selecionar livremente o seu comercializador de energia elétrica. Para esse efeito, é disponibilizada informação clara e acessível através do site da ERSE, promovendo a liberdade de escolha e a concorrência no mercado;

√ A análise estatística dos tempos médios de valorização e execução dos pedidos de ligação à rede (PLR) demonstra, de forma objetiva, que não existem discriminações quanto ao tratamento entre os diversos requisitantes, assegurando-se a neutralidade e a equidade do processo;

Neste contexto, é de realçar que esta conclusão assenta em informação respeitante a um período temporal de cerca de 11 meses, significativamente mais alargado do que no ano anterior.

Resulta assim que as medidas mencionadas garantem, de forma efetiva, a inexistência de indícios de discriminação no tratamento e relacionamento com todos os utilizadores das redes de distribuição de energia elétrica. Como tal, a E-REDES assegura a prestação de um serviço em cumprimento das obrigações de igualdade de tratamento, promovendo um acesso justo, transparente e não discriminatório à rede em cumprimento das obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

Quanto ao Relatório 2:

Este relatório diz especificamente respeito a:

- medidas implementadas / a implementar tendentes a assegurar a não discriminação nas ligações às redes de produtores e de Autoconsumo Coletivo;
- dados de controlo a cargo da E-REDES nas etapas dos processos de ligação às Redes de Geração Distribuída e Autoconsumidores Coletivos⁵⁶.

Os dados quantitativos respeitantes ao horizonte temporal entre outubro de 2024 e setembro de 2025 e que enquadram a relevância desta Atividade são os seguintes:

(i) Quanto aos produtores⁵⁷:

- a. Deram entrada 154 Pedidos de Ligação de Produtores de 67 requisitantes distintos e de diferentes dimensões. O setor de atividade de todos estes requisitantes é o da produção de energia, sendo este um requisito essencial para que a E-REDES proceda à abertura dos respetivos pedidos.
- b. Foram ligadas 184 novas Unidades de Pequena Produção (“UPP”) e 12 novas Centrais, perfazendo uma potência de ligação total de aproximadamente 361 MVA.
- c. Houve processos de aumento de potência, hibridizações, sobre-equipamentos e reequipamentos, os quais têm cada vez maior expressão.

(ii) Quanto Autoconsumo Coletivo⁵⁸:

- a. deram entrada 705 Pedidos de Constituição de Autoconsumo Coletivo (de 51 requisitantes distintos);
- b. entraram em exploração 232 novos autoconsumos coletivos, com um total de 1240 membros.

⁵⁶ Cfr. o disposto na nota 46 acima com a fundamentação da exclusão dos autoconsumidores deste âmbito.

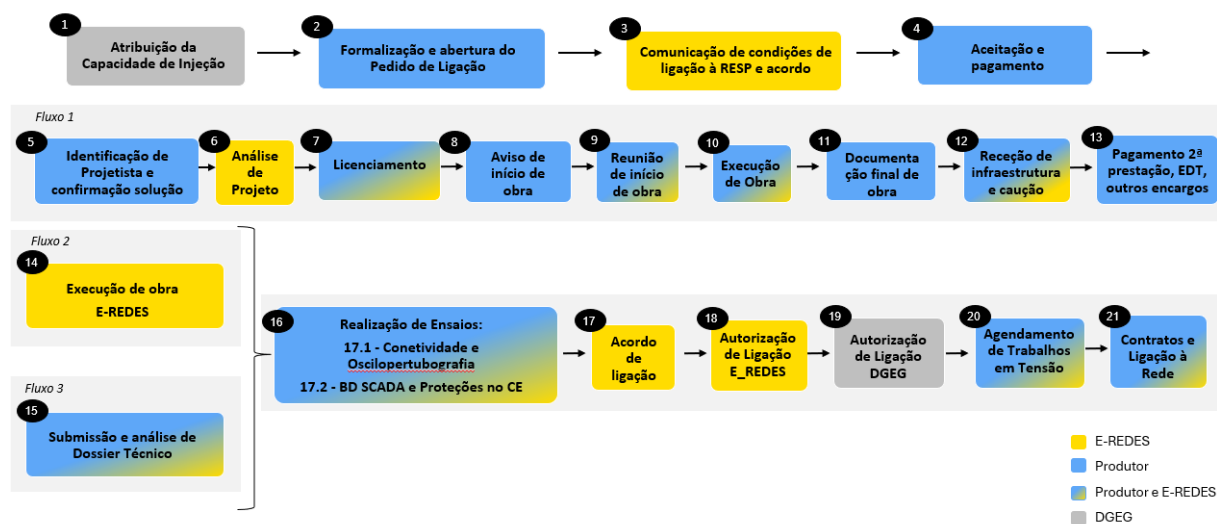
⁵⁷ Foram também disponibilizados à Responsável de Conformidade os gráficos dos macro indicadores do processo de ligação de produtores à rede em termos de evolução dos pedidos de ligação e tempo de valorização em dias úteis, bem como o detalhe como pode ser feita a consulta das diversas etapas dos processos de ligação.

⁵⁸ Foram também disponibilizados à Responsável de Conformidade os gráficos dos macro indicadores do processo de constituição de autoconsumo coletivo em termos de evolução dos pedidos de ligação e tempo de pronúncia em dias úteis, bem como o detalhe como pode ser feita a consulta das diversas etapas dos mesmos processos.

A. Pedido de ligação

A.1. Pedidos de ligação de Produtores

Figura 4 - Fluxo das macro etapas no processo de ligação de um produtor à rede



Para maior clareza, é possível dividir este fluxo nas seguintes fases:

Fase 1 - Estudo e envio das condições técnicas (*Etapas 1 a 4*);

Fase 2 - Infraestruturas e dossier técnico (*Etapas 5 a 15*);

Fase 3 - Ligação do Centro Electroprodutor (*etapas 16 a 21*).

Etapas 1 e 2. início ao processo

O promotor tem de apresentar à E-REDES um conjunto de elementos⁵⁹ e, após serem validados, a E-REDES procede à abertura do pedido.

Depois envia os encargos iniciais ao requisitante nos termos do RRC, aos quais está associada uma referência multibanco, os quais uma vez liquidados resultam na passagem à *Etapas 3* abaixo.

O requisitante tem um prazo de 30 dias úteis para proceder ao pagamento, caso contrário o pedido é anulado.

⁵⁹ São estes: Títulos de Reserva de Capacidade de rede (TRC), Licença de Produção ou Registo pela DGEG, Certidão Permanente do Promotor, Ficha de caracterização do pedido e Planta de localização da central.

Imagem 20 - Exemplo da comunicação de encargos iniciais

Orçamento de encargos iniciais do pedido de ligação à rede

Exmos. Senhores,

Condições e encargos iniciais do pedido de ligação à rede

Apresentamos as condições e o orçamento de encargos iniciais, e enviamos em anexo as condições gerais de ligação à rede.

Identificação do pedido

Requisitante: [REDAZIDA]

Freguesia: [REDAZIDA]

Concelho: [REDAZIDA]

Condições Técnicas de ligação

Potência de ligação: 2.000,00 kVA

Potência instalada: 2.457,00 kVA

Orçamento de encargos iniciais

ELEMENTOS	VALOR
Serviços Ligação Média Tensão Estimados	553,38
IVA à taxa em vigor nesta data	127,28
Total	€ 680,66

Prazo de validade do orçamento de encargos iniciais

As presentes condições são válidas por 30 dias úteis. Após este período, o pedido de ligação à rede será anulado.

Orçamento do pedido de ligação à rede

Após pagamento dos encargos iniciais será enviado o orçamento do pedido de ligação à rede.

Efetue o pagamento

Para efeitos de pagamento em multibanco considere os seguintes dados:

Entidade: 23565

Referência: [REDAZIDA]

Valor a pagar: 680,66 €

Data limite de pagamento: 20-08-2025

Etapa 3. Definição de infraestruturas e envio de orçamento com as condições de ligação

Do orçamento constam⁶⁰: (i) as condições técnicas, (ii) os elementos de ligação, (iii) o ponto de ligação à rede, (iv) o ponto de receção, (v) os encargos a pagar pelo requisitante e respetivos dados de pagamento.

⁶⁰ Dependendo do tipo de instalação de produção, são ainda objeto da comunicação os anexos constantes deste link: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/anexos-tipo-a>

Imagem 21 - Exemplo da comunicação de orçamento e condições de ligação

Assunto: Condições de ligação à Rede Elétrica de Serviço Público e respetivo orçamento – UPP/3933 (agregado) – PLPE 900000075604

Caro(a) Cliente,

Conheça as condições de ligação à Rede Elétrica de Serviço Público (RESP) e respetivo orçamento

Enviamos as condições de ligação e o respetivo orçamento para a ligação do registo UPP/3933 à Rede Elétrica de Serviço Público (RESP), para a potência de ligação de 1000,00 kVA.

Elementos de ligação

- a) Infraestruturas de interligação ao SCADA do ORD;
- b) Painel 15kV a instalar na SE Cachopo (TI's 200-400);
- c) PS 15kV com 2 celas IS motorizadas e telecomandadas + 1 cela contagem/medida + 6 celas de ligação IS motorizadas e telecomandadas;
- d) Linha 15kV 1x3x1 AA325/1x3x1 LXHIOZ1(cbe)240 entre o PS e o Painel 15kV a instalar na SE Cachopo;

Notas:

- PS de serviço público com acesso directo e permanente pela via pública, espaço cedido pelo promotor, pelo período de permanência das UPP em exploração, através de uma figura jurídica válida;
- Todas as celas do PS de serviço público são telecomandadas; a alimentação do telecomando é obtida a partir de uma cela de medição, intercalada entre as celas de rede MT e as celas das UPP;
- Recomenda-se deixar reserva de espaço para uma cela, de ambos os lados;
- As UPP ligam, cada uma, ao PS serviço público através de cabo de serviço particular (recomenda-se pré-instalação de tubagem para fibra-óptica);
- Os PS de serviço particular, um por cada UPP, ficam junto ao PS de serviço público e são equipados com medição de energia e órgão de corte e protecção de cada UPP.

O requisitante tem 180 dias para efetuar a aceitação e pagamento do orçamento, de forma parcial ou na totalidade, de acordo com a sua preferência.

Etapa 4. aceitação e pagamento do orçamento enviado e seguintes

Uma vez efetuada a aceitação e pagamento do orçamento enviado, o processo avança para um de três “fluxos” distintos, a saber:

1.º Fluxo:

- *Etapas 5. e 6. Análise e validação de projeto*⁶¹
- *Etapa 7. submissão para licenciamento*
- *Etapas 8. a 13., construção de infraestruturas e elementos de ligação pelo produtor e receção das mesmas.*

⁶¹ Ainda em 2025 estas etapas foram melhoradas de modo significativo, no sentido de conferir maior visibilidade nesta fase dos processos, melhorar a comunicação e a interação com Promotores e Projetistas, bem como fornecer toda a informação necessária ao correto desenvolvimento dos projetos.

Na construção de infraestruturas, o requerente deverá ter em consideração a lista de entidades qualificadas e/ou reconhecidas a realizar obras para a E-REDES⁶². Também relativamente à atualização desta lista a E-REDES rege-se pelos princípios da transparência e da não discriminação, agindo independentemente de eventuais interesses de terceiros (a E-REDES não interfere na escolha da entidade da lista).

Antes de iniciar a construção das infraestruturas, o requerente deverá enviar a documentação de início de obra que está elencada no Balcão Digital⁶³.

Após a sua validação, a E-REDES irá informar o requerente de que pode dar início à execução da obra.

Quando concluídas as infraestruturas, o requerente deverá enviar a documentação final de obra através do Balcão Digital⁶⁴.

Caso o requerente tenha optado pelo pagamento do orçamento a prestações, após receção de infraestruturas ser-lhe-á cobrada a 2ª prestação do orçamento.

Nesta fase e caso aplicável, poderão ser cobrados encargos especificamente devidos a terceiros e relativos a licenciamentos e acompanhamento policial, entre outros. Uma vez que estes custos são determinados, só em fase de execução não é possível informar os mesmos em fase de orçamento.

2.º Fluxo – Corresponde à Etapa 14. Execução de obras E-REDES.

É aplicável quando existe construção e/ou remodelação de infraestruturas em instalações da E-REDES, como por exemplo construção de painel em subestação.

3.º Fluxo - Corresponde à Etapa 15. Análise e validação de Dossier Técnico

Estando concluídos os **3 Fluxos** acima referidos, são realizados todos os ensaios prévios à ligação (Etapa 16) e posteriormente emitido o Acordo de Ligação (Etapa 17) e as autorizações de ligação (Etapas 18 e 19).

Assim que obtidas as autorizações para a ligação é efetuado o agendamento da ligação (Etapas 20 e 21).

A.2. Pedido de constituição de autoconsumo coletivo

O conceito de Autoconsumo Coletivo (ACC)⁶⁵ pressupõe a existência de instalações de produção que partilham a energia injetada na rede com instalações consumidoras, nas quais cada titular é responsável pelo processo de adequação ou ligação da respetiva instalação.

⁶² Disponível em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/quem-possa-recorrer-para-realizar-uma-obra>

⁶³ Disponível em: <https://balcaodigital.e-redes.pt/home/connections>

⁶⁴ Esta documentação final inclui nomeadamente a seguinte: Auto de entrega; Mapa de medições/quantidades; Evidências fotográficas, a cores e com nitidez adequada; Ensaios de cabos e equipamentos para instalações MT; Caução, se aplicável.

⁶⁵ Cfr. a nota 11 acima sobre a definição legal de ACC.

Simplesmente, no âmbito do ACC é exigida a existência da Entidade Gestora do Autoconsumo Coletivo (EGAC)⁶⁶, designada pelos autoconsumidores coletivos, para a prática de atos em sua representação. A EGAC é responsável pelo registo da comunidade de energia junto da DGEG, a qual por sua vez informa a E-REDES.

Assim que a DGEG informa a E-REDES dos membros que constituem o autoconsumo coletivo, é criado um processo para cada membro

B. Plataformas para interação com a E-REDES e consulta de processos

O requisitante de um pedido de ligação de produtor à rede ou de um pedido de constituição de autoconsumo coletivo tem ao seu dispor vários meios de interação com a E-REDES, a saber:

- Gestor de produtor dedicado e disponível para prestar esclarecimentos durante todo o ciclo de vida do processo;
- Balcão Digital no qual o requisitante pode consultar o estado do seu pedido, submeter documentação a qualquer momento e consultar detalhes entre outras informações (Cfr. o **Capítulo 5** para maior detalhe sobre esta plataforma);
- *Dashboard PowerBI*, disponível nas áreas reservadas e que centraliza toda a informação dos vários processos submetidos pelo requisitante, das quais se destacam os estados de processos de licenciamento e análise de dossiers técnicos;
- “*Contacte-nos*”⁶⁷ que permite a um qualquer Cliente entrar em contacto com a área de produtores mesmo que não tenha qualquer pedido de ligação em curso.

C. Controlos SCIRF

Como já referido relativamente ao processo de PLR constante do **Relatório 1**, também nesta sede os processos aplicáveis aos pedidos de ligação de produtor à rede ou de pedidos de constituição de autoconsumo coletivo se encontram sujeitos a controlos SCIRF, sendo que estes últimos contribuem para a respetiva robustez e transparência.

D. Indicadores relativos aos prazos médios de execução da ligação às redes

Como referido acima, esta Atividade está prevista no **Sub-Capítulo 4.1.1.** do Programa para 2025 e a descrição da presente Atividade acima prevê a obrigação de reporte pela E-REDES à Responsável de Conformidade de um conjunto de indicadores relativos aos prazos de ligação às redes que reflitam o cumprimento da não discriminação.

Neste sentido, a Responsável de Conformidade recebeu dados quantitativos assentes em valores médios dos indicadores respeitantes à pronúncia sobre a capacidade e utilização da RESP em situações de diferentes graus de complexidade, comparando entre o prazo médio de resposta às requisitantes pertencentes ao Grupo EDP e às restantes sempre que aplicável. E resulta da mesma informação que não existem discriminações quanto ao tratamento entre os diversos requisitantes.

⁶⁶ Cfr. a nota 12 acima sobre a definição legal de EGAC.

⁶⁷ Disponível em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/ajuda/contacte-nos>.

Considerando o exposto em **A.** a **D.** acima, resulta da informação pública e daquela fornecida à Responsável de Conformidade que o processo de ligação à rede (e procedimentos) é transparente e não encerra discriminações, estando em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Mais concretamente, as medidas para garantir a não discriminação tal como ilustradas acima são de vária natureza e incluem perspectivas complementares, a saber:

- *Critérios Transparentes e Públicos* - incluindo a divulgação de critérios técnicos e administrativos e o acesso universal à documentação relevante;
- *Processo Uniforme e Normalizado* - mediante a utilização de formulários e procedimentos padronizados e com tratamento equitativo de todos os pedidos, independentemente da sua natureza;
- *Avaliação Técnica Objetiva* - com aplicação de parâmetros técnicos claros e previamente definidos e utilização de modelos de cálculo isentos;
- *Supervisão e Auditoria* - que incluem a avaliação externa dos processos pela ERSE; os mecanismos de monitorização e reporte obrigatórios e a sujeição do processo a auditorias internas – (cfr. acima os controlos SCIRF);
- *Canais de Reclamação e Resolução de Conflitos* - que asseguram a existência de meios acessíveis para reclamações, incluindo o Canal de Conformidade (de acesso exclusivo pela Responsável de Conformidade), e o compromisso com prazos de resposta e resolução de conflitos;
- *Monitorização e Indicadores* - que incluem indicadores de desempenho, como sejam os tempos médios de resposta e o número de pedidos aprovados/rejeitados, entre outros) e a publicação de relatórios periódicos de acesso à rede.

E. Conclusões:

√ O processo de ligação de produtores e de autoconsumo coletivo é integralmente regulado por prazos e procedimentos definidos pela regulamentação em vigor, assegurando a uniformidade e transparência em todas as etapas;

√ Em nenhum momento ao longo do procedimento é pedida ou conhecida, pela E-REDES, a identidade ou informação relativa ao comercializador de energia elétrica associado a cada requisitante. Esta separação garante a imparcialidade no tratamento dos pedidos e elimina qualquer possibilidade de favorecimento com base na escolha do comercializador;

√ O processo de ligação à rede é concluído com uma comunicação formal ao produtor ou à EGAC que têm à sua disposição um conjunto de comercializadores e/ou agregadores de produção, pelos quais poderá optar livremente, sem qualquer intervenção da E-REDES neste momento do processo. Para esse efeito, é disponibilizada informação clara e acessível no site da ERSE, promovendo a liberdade de escolha e a concorrência no mercado;

√ A análise estatística dos tempos médios de valorização pedidos de ligação à rede de produtores e dos tempos médios de pronúncia de capacidade, no caso de autoconsumidores coletivos, demonstra, de forma objetiva, que não existem diferenças de tratamento entre os diversos requisitantes. Em particular, não se verifica qualquer tipo de favorecimento em pedidos associados a empresas do Grupo EDP, o que comprova a neutralidade e equidade do processo;

Resulta, assim, que as medidas mencionadas garantem, de forma efetiva, a inexistência de indícios de discriminação no tratamento e relacionamento com todos os utilizadores das redes de distribuição de energia elétrica.

Como tal, a E-REDES assegura a prestação de um serviço em cumprimento das obrigações de igualdade de tratamento, promovendo um acesso justo, transparente e não discriminatório à rede em cumprimento das obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

A3/2025 - Não Discriminação entre EGACs

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

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

A. Considerações prévias

Esta Atividade reflete a autonomização do cumprimento da obrigação de não discriminação especificamente no que respeita a este novo tipo de agentes e reflete a crescente importância dos mesmos em termos de pedidos de acesso à rede.

Com efeito, a transição energética implica o aparecimento de novos agentes no sistema elétrico, que se multiplicam de forma exponencial. Neste contexto, a E-REDES tem como missão assegurar a ligação de diferentes agentes à rede de distribuição, garantindo a necessária agilidade de um ponto de vista comercial e técnico.

E a E-REDES lida diariamente com novos modelos de negócio que envolvem clientes, produtores, autoconsumidores e mobilidade elétrica, organizados em coletividades de autoconsumo geridas por EGAC⁶⁸.

De acordo com a E-REDES, o elevado número de coletividades de autoconsumo no mercado – aproximadamente cinco centenas – envolvendo mais de mil CPE participantes, tornou imperativo implementar formas eficientes de gestão e relacionamento.

Antecipando o impacto da exigência na capacidade de gerir a relação com estes agentes de mercado, a E-REDES avançou para a digitalização completa da relação comercial.

Como tal a E-REDES lançou a plataforma dedicada às EGACs - Área Reservada GAC (Gestor Autoconsumo)⁶⁹ – para apoio às interações entre estes agentes de mercado e a E-REDES e estando publicamente disponível um Guia de Utilização da mesma Área⁷⁰.

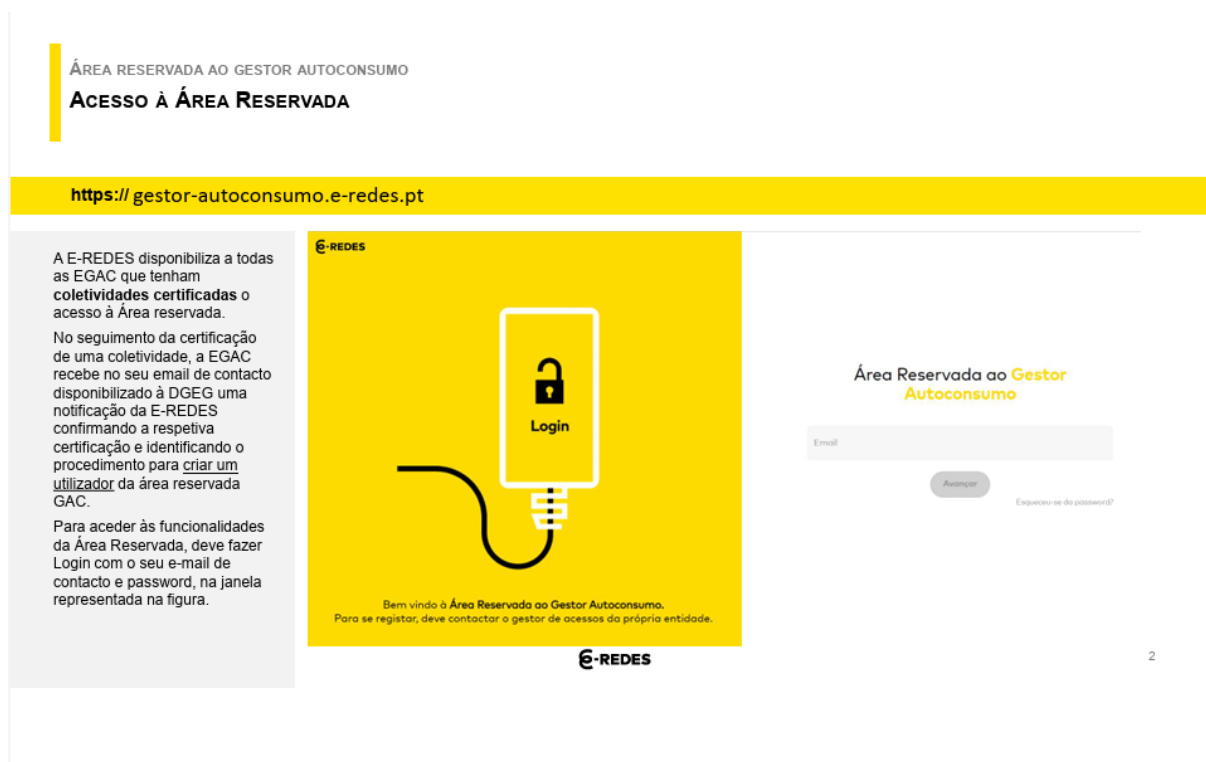
Nas **Imagens 22 e 23** que se apresentam a seguir encontram-se algumas das explicações constantes do Guia e que elencam diferentes ações e funcionalidades.

⁶⁸ Cfr. o conceito constante da nota 12 acima.

⁶⁹ Disponível em <https://gestor-autoconsumo.e-redes.pt/login>

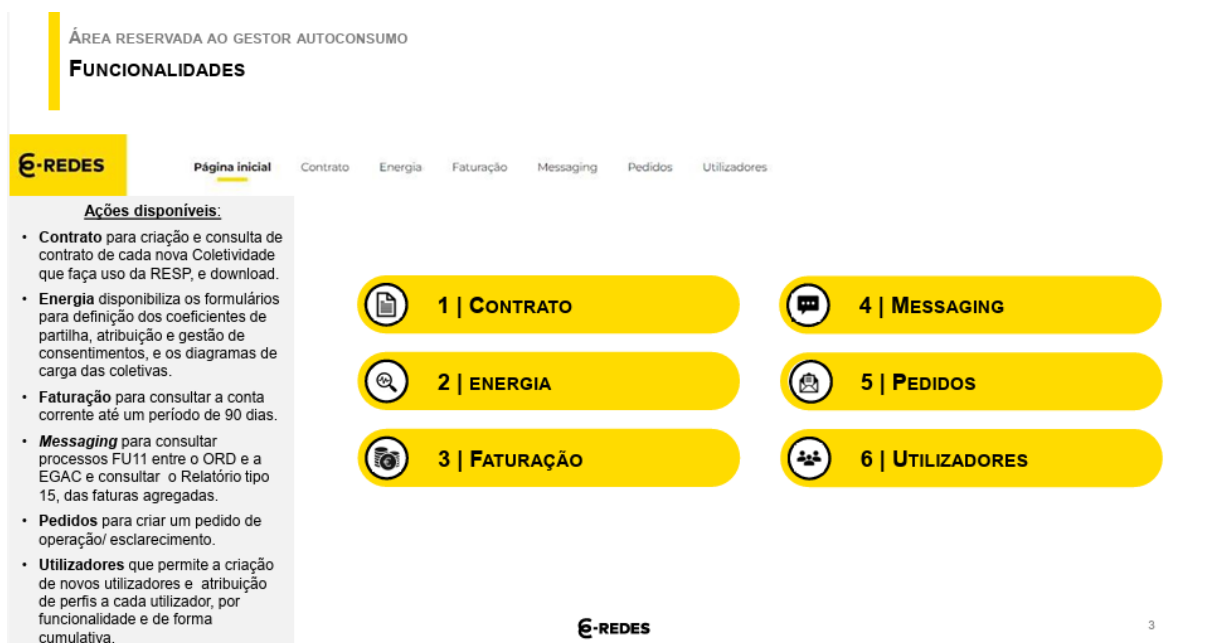
⁷⁰ Disponível em https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2024-08/Guia%20de%20Utilização_GAC_agosto%202024.pdf

Imagem 22 – Página inicial da Área Reservada



2

Imagem 23 - Página inicial com o elenco das funcionalidades da Área Reservada



3

No que respeita especificamente à não discriminação entre EGAC no âmbito das ligações às redes, o primeiro dos dois tipos de obrigação cujo cumprimento a E-REDES está adstrita a reportar à Responsável de Conformidade corresponde ao já elencado a propósito da implementação da **Atividade 2/2025 - Não Discriminação na Ligação às Redes**.

Por seu turno, esta Atividade incide sobre o segundo tipo - a fase da relação contratual, subsequente àquela da ligação à rede – e estabelece as 2 perspetivas complementares da obrigação para efeitos do cumprimento e dever de reporte pela E-REDES.

Mais precisamente, o relatório que a E-REDES entregou à Responsável de Conformidade com a fundamentação relevante descreve as medidas implementadas para assegurar a não discriminação entre EGAC na relação contratual com o ORD, com o duplo objetivo de:

- a. garantir acesso igual e transparente aos serviços e à informação por parte das EGAC; e
- b. proteger as ICS e ICV no contexto da mesma relação contratual.

Como tal, enunciamos abaixo cada um dos tipos de medidas que prosseguem os objetivos mencionados a seguir em **B.** e **C.** e, a título complementar, as medidas transversais de proteção das ICS no âmbito das EGAC (em **D.**).

B. Medidas implementadas para assegurar a não discriminação entre EGAC na relação contratual com o ORD

Após a certificação de uma coletividade de autoconsumo pela DGEG, a E-REDES notifica via email *no-reply* e de forma automática a EGAC, solicitando o registo de utilizador na Área Reservada GAC.

Este registo permite o acesso à página da coletividade de autoconsumo certificada. Caso a coletividade de autoconsumo faça uso da RESP, uma notificação complementar é ainda enviada, solicitando o início do processo de celebração de um contrato de uso de redes.

Como resulta da **Imagem 23** acima, a Área Reservada da plataforma GAC disponibiliza a funcionalidade de Contrato de Uso de Redes (em **1.** na mesma Imagem). Assim, garante-se o processo contratual de modo inteiramente digital, incluindo a assinatura digital pelas partes e a consequente ativação.

A E-REDES acompanha o processo contratual através de um sistema de validações do *backoffice* GAC. Cada contrato fica disponível na página da respetiva coletividade de autoconsumo e é de acesso exclusivo à respetiva EGAC e ORD.

Realça-se que o processo contratual é exatamente o mesmo para qualquer EGAC *em mercado*, seja um indivíduo, uma entidade pública ou uma empresa. Assim, garantem-se os mesmos serviços e o mesmo acesso à informação de cada coletividade de autoconsumo em atividade que pertença à sua carteira, de acordo com os regulamentos em vigor para o autoconsumo coletivo, nomeadamente o Regulamento do Autoconsumo.

C. Medidas De Proteção Das ICS e ICV no contexto da relação contratual

Com o acesso da EGAC à Área Reservada é disponibilizado um conjunto de funcionalidades que asseguram a partilha da informação referente à atividade de cada coletividade de autoconsumo da sua carteira, de forma exclusiva (em **2.**, **3.**, **5.** e **6.** da **Imagem 23** acima):

- **Energia:** este menu garante o acesso pelas EGAC aos dados de energia de cada coletividade de autoconsumo da sua carteira, através das seguintes funcionalidades de gestão:
 - gestão digital dos consentimentos - que permite a consulta e extração de dados de energia de cada participante da coletividade autoconsumidora,
 - gestão dos coeficientes de partilha a aplicar em cada momento à coletividade de autoconsumo e
 - gestão da configuração do canal sFTP - onde são diariamente colocados os dados de energia de cada coletividade de autoconsumo, conforme definido pelo Regulamento de Autoconsumo;
- **Faturação:** menu que permite consulta e extração das faturas do uso das redes e respetivo detalhe de valores por participante na coletividade de autoconsumo. Adicionalmente, a E-REDES também envia as faturas por email, conforme previsto contratualmente;
- **Pedidos:** funcionalidade para gerir os pedidos de esclarecimento e operação provenientes das Entidades Gestoras de Autoconsumo Coletivo, tornando o contacto diário mais eficaz e eficiente para as partes;

Imagem 24 – Página inicial respeitante aos Pedidos (em 5.)

5 | PEDIDOS

ENQUADRAMENTO

A funcionalidade de **Pedidos** permite aos comercializadores realizarem pedidos de operação e de esclarecimento, assim como consultar o Histórico ou identificar um CPE.

Na Página Inicial, é possível:

- Criar um novo pedido ❶
- Consultar no Histórico os pedidos criados até à alteração da linha gráfica (até outubro 2022) ❷
- Visualizar o detalhe do pedido ao clicar no número do pedido ❸
- Extrair a listagem de pedidos para formato .xls no botão Exportar excel (resultados de acordo com os filtros aplicados) ❹
- Consultar informação CPE, utilizando um dos três critérios de pesquisa: código postal, morada ou contador. ❺
- Pesquisa de Pedidos através de: ❻
 - CPE ou ID
 - Estado
 - Categoria (esclarecimento ou Operação)
 - Tipologia

Imagem 25 – Página com o glossário das tipificações de Pedidos (em 5.)

5 | PEDIDOS

TIPIFICAÇÕES PEDIDOS - GLOSSÁRIO

Área	Tipo de Pedido	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Transversal	Esclarecimento	Transversal	Gestão Contratual (CUR)	Esclarecimentos relacionados com temas de gestão do Contrato Uso das Redes (CUR)
Faturação	Esclarecimento	Acesso à Rede	Mensagem de faturação (FU11)	Esclarecimentos sobre dúvidas, incoerências, falta ou dificuldade de extração de mensagem FU11 (Acesso à rede)
Faturação	Esclarecimento	Acesso à Rede	Fatura agregada (PDF)	Esclarecimentos sobre dúvidas, incoerências, falta ou dificuldade na extração da fatura agregada de acesso às redes
Faturação	Esclarecimento	Acesso à Rede	Potência em horas de ponta	Esclarecimentos sobre a potência em horas de ponta faturada.
Cobrança e Dívida	Operação	Acesso à Rede	Alteração de mandato	Pedido alteração de mandato SEPA
Cobrança e Dívida	Operação	Acesso à Rede	Autorização de Débito Direto	Pedido de autorização de Débito Direto
Cobrança e Dívida	Operação	Acesso à Rede	Comprovativos de pagamento	Pedido comprovativos de pagamento
Cobrança e Dívida	Operação	Acesso à Rede	Domiciliação pontual de Documentos	Pedido para domiciliação pontual de Documentos
Cobrança e Dívida	Operação	Acesso à Rede	Pedido Criação Plano de Pagamento	Pedido Criação Plano de Pagamento
Cobrança e Dívida	Operação	Acesso à Rede	Pedido de circularização de saldos	Pedido Circularização de Saldos
Cobrança e Dívida	Operação	Acesso à Rede	Pedido de envio de saldo/conta corrente	Pedido de envio de saldo/conta corrente
Cobrança e Dívida	Operação	Acesso à Rede	Reembolsos	Pedido de reembolsos
Cobrança e Dívida	Esclarecimento	Acesso à Rede	Avisos de dívida	Esclarecimentos sobre avisos de dívida
Cobrança e Dívida	Esclarecimento	Acesso à Rede	Valores debitados	Esclarecimento sobre valores debitados nas contas bancárias
Cobrança e Dívida	Esclarecimento	Acesso à Rede	Dívida - Esclarecimentos sobre juros	Esclarecimentos sobre juros
Acesso à Rede	Esclarecimento	Produção	Coletividade - Esclarecimentos	Esclarecimentos sobre contratação para venda de excedentes da Produção.
Dados de Energia	Operação	Consumo / Produção	Ausência de Dados FTP	Pedidos de disponibilização de novos dados via FTP
Dados de Energia	Esclarecimento	Consumo / Produção	Disponibilização de Dados	Esclarecimentos sobre os dados disponibilizados ou cálculos realizados
Dados de Energia	Esclarecimento	Consumo / Produção	Falha e configuração FTP	Esclarecimentos sobre falha e configuração FTP

25

- **Utilizadores:** a gestão de utilizadores de cada EGAC é uma atividade exclusiva e autónoma destas entidades, as quais podem definir o número de utilizadores com acesso à sua área e o tipo de perfil a atribuir a cada um deles para os menus existentes (leitura / escrita).

A disponibilidade e a autonomia no acesso à informação pelas EGAC e participantes da coletividade de autoconsumo é um dos catalisadores da “democratização do sistema elétrico”.

A E-REDES disponibiliza às EGAC a informação relativa às coletividades de autoconsumo, assegurando igualdade na referida disponibilização e também total transparência, através da plataforma descrita.

A cada EGAC é apenas disponibilizada a informação que diz respeito às coletividades que integram a respetiva carteira.

Mais precisamente, esta garantia de confidencialidade é reforçada pelo modo de acesso à plataforma. Com efeito, cada EGAC cria os seus utilizadores (*users*) e palavra-passe (*passwords*), definindo os seus perfis de acesso no contexto da plataforma. O acesso à plataforma é, assim, efetuado através do utilizador e palavra-passe definidos pela EGAC e de acordo com as regras de segurança da E-REDES.

D. Medidas Transversais de Proteção das ICS no âmbito das EGAC

A informação disponibilizada às EGAC está identificada como constituindo ICS na Lista de ICS constante do Regulamento para o Tratamento de ICS e ICV (Regulamento das ICS e ICV), em anexo ao Código de Conduta (transcritos a seguir no **Capítulo 7.**).

A ICS específica para as EGAC inclui:

- Número de Identificação Bancária (NIB);
- Composição da carteira de participantes do autoconsumo coletivo das EGAC;
- Dados de energia dos participantes do autoconsumo coletivo das EGAC;
- Reclamações;
- Pedidos de informação;
- Condições particulares do contrato de faturação das tarifas de acesso das EGAC.

Como tal, esta ICS goza das medidas proteção estabelecidas transversalmente para a E-REDES, incluindo designadamente as seguintes:

- Tratamento sigiloso e restrito das informações, garantindo que apenas os colaboradores e prestadores de serviços com necessidade comprovada de acesso podem aceder à informação das EGAC;
- Gestão de acessos baseada no princípio do “*need to know*”, com atribuição, modificação e revogação de funções de sistema gerida pela hierarquia (no caso de colaboradores) ou gestor de sistema (no caso de prestador de serviços), incluindo revisões periódicas e revogação de acessos quando necessário;
- Contratos de prestação de serviços que regulam o tratamento de ICS, incluindo cláusulas sobre não divulgação, utilização restrita à finalidade contratual e destruição da informação no final do contrato;
- Formação obrigatória para todos os colaboradores, incluindo matéria específica sobre proteção da informação, Regulamento das ICS e ICV, e boas práticas de confidencialidade.

E. Conclusões

Resulta assim da informação constante do Relatório da E-REDES que:

- ✓ as medidas implementadas visam garantir a não discriminação entre as EGAC na relação contratual com o ORD, assegurando igualdade no acesso a serviços e informação associada às coletividades de autoconsumo sob a respetiva gestão;
- ✓ o processo contratual é uniforme e digital, com registo de utilizador, contrato e assinatura eletrónica, e cada EGAC acede exclusivamente aos dados das coletividades que integram a sua carteira através da Área Reservada GAC;
- ✓ a proteção das ICS e ICV é ainda assegurada através de gestão de acessos “*need to know*”, tratamento restrito e sigiloso das informações, clausulado apropriado incluído na contratação de prestadores de serviços, formação obrigatória e políticas e medidas técnicas de segurança da informação, garantindo-se o acesso seguro, rastreável e auditável apenas às EGAC.

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

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

Como referido acima no **Sub-Capítulo 3.1.**, a Responsável de Conformidade tem um canal dedicado – aquele da Conformidade – e também acede ao Canal de Conduta (na estrita medida em que as sugestões ou reclamações constantes do mesmo canal relevem para o exercício das suas atribuições de gestão da Conformidade).

Da correspondência recebida em ambos os canais durante o ano de 2025 não se incluem quaisquer denúncias ou reclamações sobre hipotéticos incumprimentos das obrigações legais de separação de atividades e não discriminação (*unbundling*). Como tal e sempre que adequado, a correspondência recebida foi remetida para as áreas competentes na E-REDES para o devido tratamento.

Da informação transmitida por escrito e em reuniões com as áreas de *Compliance* e *Legal* da E-REDES resultou a inexistência de qualquer reclamação respeitante ao incumprimento das obrigações legais de *unbundling* pela E-REDES recebidas na empresa⁷¹.

6.1.2. Diferenciação de Imagem e Comunicação

A5/2025 – Estudo de Imagem E-REDES

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

Como já mencionado acima no **Sub-Capítulo 5.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação**, o Estudo de Imagem constitui somente uma de várias medidas com o objetivo de garantir a imagem de necessária segregação e independência enquanto ORD face a atividades de mercado.

E repete-se que, em 2025, a E-REDES escolheu uma nova entidade independente – a GfK - para preparar e elaborar o referido estudo de Imagem da empresa (Estudo) e a documentação que o sustenta. Esta documentação e a justificação da sua adequabilidade para efeitos do cumprimento da obrigação legal em causa foram facultadas à Responsável de Conformidade.

A GfK revela que a notoriedade da marca E-REDES corresponde a 85% junto dos cidadãos e 100% junto das autarquias, o que confirma a adequação da ausência de uma Atividade específica sobre o Estudo no Programa para 2026.

⁷¹ Como referido no **sub-capítulo 2.1**, a atividade prosseguida pela E-REDES está sujeita a regulação e a mesma transmite periodicamente à ERSE a informação respeitante a reclamações à luz das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Por esta razão e na medida em que a E-REDES mantenha a implementação das medidas internas já mencionadas, a Responsável de Conformidade propõe a manutenção desta abordagem no Programa para 2027 a apresentar à ERSE até 31 de maio do corrente ano.

6.1.3. Independência

A6/2025 - Aferir do cumprimento dos números 4 e 5 do artigo 324.º do RRC⁷²

“Conforme determinado no n.º 5 do artigo 324.º do RRC, a E-Redes efetuará um exercício de aferição do cumprimento do disposto no n.º 4 do mesmo artigo, relativamente às restrições aplicáveis à partilha de recursos com outras empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrada ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, nos seguintes termos:

♣ será efetuado o levantamento e caracterização das situações de partilha de sistemas ou equipamentos informáticos, instalações materiais, sistemas de segurança, recursos jurídicos, contabilísticos e de recurso a prestadores ou contraentes externos comuns a outras empresas do grupo;

♣ será avaliado o nível de suscetibilidade das situações de partilha de recursos ou recurso a prestadores externos comuns 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 Responsável de Conformidade um relatório com as conclusões da sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte”.

A obrigação legal de independência da E-REDES relativamente ao grupo de empresas a que pertence resulta do artigo 233.º do Decreto-Lei n.º 15/2022 e dos vários números do artigo 324.º do RRC. Mais especificamente, o n.º 4 desta última disposição estabelece que:

“Está vedado aos operadores das 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.”

Esta Atividade respeita à proibição acima e consiste na elaboração pela E-REDES de um Relatório com a fundamentação do exercício de aferição do cumprimento da mesma proibição, percorrendo as etapas que se sistematizam como segue:

- *Etapa 1* - efetuar o levantamento e caracterização das situações de partilha;
- *Etapa 2* - avaliar o nível de suscetibilidade das situações de partilha para gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de

⁷² No Programa para o ano anterior correspondeu à **Atividade 3/2024**.

- informação comercialmente sensível; e,
- *Etapa 3* - Caso seja aplicável, definir e calendarizar medidas destinadas a resolver eventuais situações de risco que possam ser identificadas.

De uma perspetiva procedimental e em consonância com o que está desde logo previsto na Diretiva Eletricidade⁷³, o cumprimento desta obrigação é “*aferido e acutelado pelos gestores do ORD, em termos que integrem o Programa de Conformidade, bem como o respetivo relatório elaborado pelos responsáveis pela verificação do seu cumprimento*”⁷⁴.

Em concreto, os termos da obrigação legal objeto desta Atividade encontram-se resumidos no **Sub-Capítulo 2.4.** do Programa para 2025 e já foram acima brevemente mencionados no **Sub-Capítulo 5.4.** no contexto do princípio da independência.

O relatório foi disponibilizado pela E-REDES à Responsável de Conformidade nos prazos mencionados em **4.2. Lista Calendarizada das Atividades** que consta do Programa para 2025 e é sobre o mesmo que a agora signatária se pronuncia.

Realça-se que o artigo 233.º, n.º 6 do Decreto-Lei n.º 15/2022 clarifica que a autonomia do ORD não obsta a que:

- por um lado, existam mecanismos de coordenação adequados para a empresa-mãe do ORD assegurar a proteção dos direitos de supervisão económica e de gestão do grupo verticalmente integrado no que respeita à rentabilidade dos ativos do operador, nos termos regulamentados pela ERSE, e,
- por outro lado, a empresa-mãe aprove o plano financeiro anual do ORD, ou instrumento equivalente, e estabeleça limites globais para os níveis de endividamento desse operador.

A referida legislação é ainda secundada e densificada por um corpo de normas administrativas emanadas a partir de regulamentos aprovados pela ERSE – entre os quais o RRC - e que devem ser lidos em consonância com o que consta dos diplomas legais pertinentes.

Ademais e para efeitos da presente Atividade, focamo-nos no artigo 324.º do RRC que detalha aspetos adicionais relacionados com a exigência de independência das atividades do ORD e, em especial, no âmbito da proibição prevista no n.º 4 da mesma disposição regulamentar e que foi transcrita acima, para melhor apreendermos as situações que não estão abrangidas pela mesma.

A. O grupo de empresas objeto da presente Atividade

Para melhor contextualizar da aferição realizada, relembre-se que o Grupo EDP integra:

- por um lado, a sociedade que opera a rede nacional de distribuição de eletricidade e a grande maioria das redes municipais de distribuição, a E-REDES, sobre a qual recai a obrigação de assegurar a independência jurídica, orgânica e funcional face às demais entidades do setor elétrico;
- por outro lado, sociedades que se dedicam às atividades de produção de energia elétrica e de comercialização de energia elétrica e de gás natural, tanto em regime de mercado como de último recurso.

Considerando que a E-REDES faz parte de um grupo económico que desenvolve também outras atividades no domínio energético, existe, naturalmente, um conjunto de recursos partilhados nas áreas

⁷³ Cfr. o artigo 35.º, n.º 2, alínea d) da Diretiva Eletricidade.

⁷⁴ Artigo 324.º, n.º 5 do RCC.

identificadas pela ERSE no RRC, bem como prestadores e contratantes externos comuns a várias empresas do Grupo EDP.

Esta opção tem subjacentes objetivos legítimos e relevantes de racionalização de recursos humanos e financeiros, obtenção de economias de escala e maximização da eficiência, objetivos esses, aliás, que beneficiam os consumidores por potenciarem a prestação de serviços de qualidade a custos mais reduzidos

Como também já referido, o Grupo EDP adotou um novo modelo organizativo de natureza matricial, assente em 4 plataformas e 6 regiões. A E-REDES enquadra-se na plataforma *Networks* e na região *Iberia Networks*, com clara separação face a todas as restantes atividades e entidades do Grupo. Este novo modelo não introduziu alterações à segregação e independência do ORD face a atividades de mercado.

Por outro lado, a ocorrência de partilha, no âmbito deste novo modelo organizativo, de alguns recursos entre empresas reguladas de redes, em volume limitado, no sentido de promover sinergias, disseminação de melhores práticas e maior qualidade e eficiência operacional, encontra-se limitada pelo quadro legal e regulamentar aplicável à E-REDES nessa matéria, em linha com o que já sucedia anteriormente⁷⁵.

B. A metodologia da aferição e da avaliação realizadas

Como já mencionado acima, são 3 as etapas da aferição realizada pela E-REDES e que a Responsável de Conformidade também segue para a avaliação do cumprimento da medida.

Acresce que, em consonância com o disposto no n.º 4 do artigo 324.º RRC, a *Etapa 2* enuncia 3 critérios indispensáveis à aferição da conformidade das situações de partilha com as disposições legais e regulamentares relevantes (doravante “3 critérios”) e cujos princípios importa sistematizar, a saber:

1.º Critério - suscetibilidade de gerar conflitos de interesses

O seu cumprimento implica:

- (a) acautelar que as diferentes situações de partilha entre as empresas do Grupo EDP não resultem em situações que coloquem em causa a independência, a imparcialidade e a isenção do ORD na tomada de decisões sobre a condução da sua atividade, gerando por essa via um conflito entre os interesses que estão confiados a essa entidade e os interesses das entidades do Grupo EDP que desenvolvem outras atividades, particularmente em regime de mercado;
- (b) acautelar hipotéticas discriminações na dupla perspetiva de assegurar que a partilha:
 - a. de recursos e ativos não dá lugar a situações de discriminação entre utilizadores das redes e, em especial, a comportamentos que possam traduzir-se num tratamento discricionário na ligação de produtores ou num condicionamento da escolha, pelos consumidores, do comercializador de eletricidade;

⁷⁵ O dever de independência do ORD face às demais entidades e atividades do setor elétrico resultava já do RRC do Setor Elétrico aprovado pelo Regulamento n.º 561/2014, de 22 de dezembro – e já revogado - que estabelecia, nos artigos 57.º e seguintes, que o ORD devia observar princípios que assegurassem que os responsáveis pelas respetivas atividades dispunham de independência no exercício das suas competências funcionais.

- b. de recursos entre o ORD e outras entidades do Grupo EDP não possa gerar uma discriminação positiva, por exemplo em benefício do comercializador de eletricidade do Grupo, em detrimento de outros comercializadores ativos no mercado, incluindo-se aqui naturalmente situações de subsídio cruzada entre atividades reguladas e atividades de mercado.

Como tal, para evitar uma potencial subsídio cruzada entre atividades reguladas e de mercado, as situações de utilização partilhada de sistemas, equipamentos, instalações, recursos jurídicos e contabilísticos e prestadores de serviços externos envolvendo a E-REDES devem ser formalizadas por escrito e serem realizadas em condições de transação de mercado (*arm's length*).

Ou seja, estas condições devem estar em consonância com o praticado em contratos idênticos celebrados entre empresas independentes, nomeadamente quanto a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da ICS e deve ainda ser assegurado que os respetivos custos são imputados ao ORD na exata proporção dos serviços que lhe são prestados.

2.º Critério - suscetibilidade de afetação da concorrência

O RRC não define o conceito em apreço, pelo que a sua interpretação deverá ser feita por referência às disposições legais que identificam e disciplinam as condutas unilaterais ou colusivas que são injustificadamente suscetíveis de diminuir, distorcerem ou impedirem de forma sensível a concorrência no mercado, a saber:

- Os artigos 9.º, 10.º, 11.º e 12.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Regime Jurídico da concorrência);
- Os artigos 101.º e 102.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

Enquadram-se nas condutas a considerar as seguintes:

- Acordos ou práticas concertadas entre empresas e decisões de associações de empresas que tenham por objeto ou como efeito impedir, falsear ou restringir de forma sensível a concorrência no todo ou em parte do mercado nacional ou europeu;
- Exploração abusiva, por uma ou mais empresas, de uma posição dominante no mercado nacional ou europeu ou mesmo numa parte substancial deste;
- Na medida em que seja suscetível de afetar o funcionamento do mercado ou a estrutura da concorrência no mercado nacional, a exploração abusiva, por uma ou mais empresas, do estado de dependência económica em que se encontre relativamente a elas qualquer empresa fornecedora ou cliente, por não dispor de alternativa equivalente.

3.º Critério - suscetibilidade de colocar em causa a salvaguarda de ICS

Este princípio visa assegurar a independência tem subjacente a necessidade de implementar medidas que evitem a partilha de ICS com outras empresas do Grupo verticalmente integrado, em especial aquelas que desenvolvem atividades em regime de mercado e que, por este motivo, mais diretamente beneficiariam com o acesso a essa informação.

Para este efeito, e quando aplicável, deverá ser tida em conta a Lista de ICS em anexo ao Regulamento das ICS e ICV que consta do Código de Conduta e futuras atualizações em função da realidade do setor.

Encontrando-se já explicitados os critérios e os princípios com base nos quais é aferido o cumprimento da presente Atividade, em seguida elenca-se cada um dos tipos de ativos ou recursos objeto da referida análise e avaliação como segue:

A análise realizada pela E-REDES encontra-se estruturada como segue:

- Sistemas ou Equipamentos Informáticos e Segurança;
- Instalações Materiais (incluindo serviços de segurança)
- Recursos Jurídicos;
- Recursos Contabilísticos;
- Contratação intra-grupo e a contratação de prestadores de serviços externos;
- Provedor do Cliente e *Ethics and Compliance Officer*; e
- Encarregado de Proteção de Dados (*Data Protection Officer*)

C. Sistematização do tipo de ativos ou recursos partilhados e avaliação à luz dos 3 critérios

1. Sistemas ou equipamentos informáticos ou de segurança

A contratação deste tipo de serviços ou produtos assenta num conjunto de mecanismos que visam o cumprimento das disposições legais e regulamentares para assegurar a independência do ORD.

Estes mecanismos incluem, nomeadamente, as regras de preços de transferência e formalidades necessárias às boas práticas de transparência na prestação de serviços entre empresas do mesmo Grupo – quando aplicável -, garantindo a aplicação de critérios de racionalidade financeira e económica e a insuscetibilidade de a relação contratual resultar no preenchimento de qualquer dos 3 critérios acima enunciados: (1.º) gerar conflitos de interesses ou discriminação, (2.º) afetar a concorrência ou (3.º) colocar em causa a salvaguarda de ICS.

Ademais:

- A metodologia de cálculo da remuneração anual dos serviços prestados é regularmente validada por uma entidade independente no âmbito do processo de documentação de preços de transferência;
- A informação está sujeita a um controlo de acessos, por forma a preservar a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade e esse controlo de acessos à infraestrutura é efetuado de acordo com as melhores práticas de segurança da informação⁷⁶;
- A utilização das aplicações e da informação nelas residente está sujeita a segregação de acessos, atribuídos por parte dos donos de processo das Unidades de Negócio (“UN”) às quais a informação diz respeito, através de Funções de Sistema (“FS”);
- Existe uma ferramenta específica para mitigar o risco de funções incompatíveis (segregação de funções).

⁷⁶ Existe um processo formal para registo, concessão, alteração e revogação de acessos aos utilizadores, aplicável a todos os sistemas de informação do Grupo EDP. De facto, está estabelecido um processo para remoção de acessos, bem como para suspensão e posterior revogação de contas de utilizador, aquando de alterações contratuais, alteração de funções ou alteração no âmbito da prestação de serviços. Acresce que, independentemente da ocorrência destas situações, a atribuição de acessos é revista com determinada periodicidade.

O acesso às aplicações utilizadas pela E-REDES⁷⁷ está condicionado à atribuição da respetiva FS por parte de cada UN utilizadora e a informação acedida está diretamente relacionada com a sua atividade. Na medida em que as mesmas sejam suscetíveis de armazenar ou utilizar ICS (e ICV) e/ou dados pessoais, são aplicados os controlos adicionais de privacidade à luz da legislação e regulamentação aplicáveis.

Também no que respeita aos equipamentos informáticos utilizados pela E-REDES e seus colaboradores:

- quando os mesmos não são propriedade da E-REDES, a prestação de serviços à empresa é realizada no estrito cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis ao ORD, nomeadamente das regras de preços de transferência e das formalidades necessárias às boas práticas de transparência na prestação de serviços entre empresas do mesmo Grupo, garantindo a aplicação de critérios de racionalidade financeira e económica e que a relação contratual não é suscetível de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de ICS;
- estão implementados controlos que permitem garantir que os equipamentos informáticos da propriedade da E-REDES não são partilhados com outras empresas do Grupo EDP.

Para além do que já foi transmitido sobre as políticas e procedimentos da E-REDES para garantirem a segurança dos sistemas, bem como do cumprimento de todas as exigências legais e regulamentares, na empresa revisitam-se periodicamente os procedimentos de segurança e políticas de controlo de acessos a ambientes produtivos, com vista a manter o seu alinhamento com as melhores práticas da atualidade.

2. Instalações materiais (incluindo serviços de segurança)

O Relatório da E-REDES contém uma lista completa das instalações materiais, sendo que relativamente àqueles imóveis de que a empresa é proprietária, a grande maioria são imóveis exclusivos e somente uma pequena parte são partilhados com outras empresas do Grupo.

Dentro dos imóveis exclusivos⁷⁸, vários são partilhados com estruturas de cuidados de saúde e lazer dos colaboradores⁷⁹ mas garante-se que os utentes dessas estruturas não têm acesso às áreas de trabalho.

Adicionalmente, existe um número muito limitado de imóveis que não são propriedade da E-REDES e que são partilhados com outras empresas do Grupo EDP. Nestes imóveis existe separação física das empresas e encontram-se totalmente implementados os devidos controlos de acesso em todas as instalações.

De todo o modo, em todos os edifícios da E-REDES existe controlo de acessos na entrada/saída dos mesmos.

A utilização partilhada de instalações materiais está formalizada por escrito e é feita em condições de transação de mercado, nomeadamente quanto a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da ICS, com

⁷⁷ O Relatório da E-REDES contém uma Lista das aplicações exclusivas e aplicações partilhadas com outras UN, geridas pela *Digital Global Unit* do Grupo EDP (DGU).

⁷⁸ Nos imóveis de uso exclusivo não se suscita qualquer questão associada aos princípios de separação e independência previstos no n.º 4 do artigo 324.º do RRC.

⁷⁹ Abrange os imóveis de uso partilhado com os Postos Médicos da Sãvida, pelo Clube Pessoal do Grupo EDP e pela AREP (estrutura de colaboradores reformados e outros associados) e/ou estruturas de apoio sindical.

o objetivo de assegurar que não existe subsidiação cruzada entre atividades reguladas e as de mercado que são prosseguidas por outras empresas do Grupo.

Também no que respeita à contratação de serviços comuns a todas as entidades integradas nas instalações em causa (tais como manutenção, segurança, limpeza, alimentação, elevadores, entre outros) se visa assegurar o acima explicitado, sendo que todos os contratos foram 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.

3. Recursos jurídicos

Considerando as obrigações legais e regulamentares a que E-REDES se encontra sujeita e a exigência da atividade que prossegue, a empresa dispõe de uma área Jurídica (*Legal*) na sua estrutura orgânica.

Esta área assegura, a nível interno e em regime de exclusividade, toda a atividade jurídica respeitante à empresa e dispõe de amplas competências e responsabilidades em termos do desenvolvimento da sua atividade⁸⁰.

Esta área da E-REDES assegura também o alinhamento e reporte à empresa-mãe nos domínios jurídicos sem comprometer o seu poder de decisão e independência e na estrita medida em que as disposições legais e regulamentares acima mencionadas o permitam. Não se trata, de todo o modo, de uma partilha de recursos mas tão somente de um alinhamento na medida do permitido.

Em termos de contratação de serviços jurídicos externos, a E-REDES tem independência decisória sobre os prestadores de serviços a contratar para o efeito, podendo livremente escolher e contratar prestadores de serviços comuns ou diferentes dos contratados pela área de *Legal & Governance* da *holding* (ou por esta sugeridos), sendo certo que a relação e a faturação destes prestadores com a E-REDES é autónoma do restante Grupo EDP.

Em situação de partilha de recursos externos, nomeadamente para prestação de serviços jurídicos por advogados ou sociedades de advogados, para além de a E-REDES manter a sua independência na escolha e contratação desses prestadores, é sempre garantida a não partilha do mesmo Mandatário por diferentes sociedades do Grupo e no âmbito do mesmo processo, a que acrescem todas as regras deontológicas e de segredo profissional que se aplicam, por emanação da própria Lei, ao desempenho da atividade de advocacia⁸¹.

4. Recursos contabilísticos

Os recursos contabilísticos partilhados no seio do Grupo EDP e utilizados pela E-REDES integram um pacote de serviços financeiros prestados pela *EDP Global Solutions* (EDP GS). Na prestação de vários dos serviços em causa existem funções com pessoas específicas dedicadas à E-REDES.

⁸⁰ Em conformidade com o disposto nos números 1 e 5 do artigo 233.º do Decreto-Lei n.º 15/2022.

⁸¹ Aprovado pela Lei n.º 145/2015, de 9 de setembro na redação atual. Sem prejuízo de outras sanções a que haja lugar em função do ilícito em causa, o artigo 130.º (“*Sanções disciplinares*”) do Estatuto da Ordem dos Advogados prevê como sanções mais gravosas a suspensão até 10 anos ou mesmo a expulsão do advogado em causa.

No que respeita aos serviços de contabilista certificado, a pessoa que executa esta função⁸² desempenha estas funções noutras empresas do Grupo EDP. No âmbito da atividade de consolidação de contas do Grupo EDP, após a elaboração das mesmas, estas são partilhadas pela EDP GS com o Centro Corporativo, também para efeitos de consolidação.

As matérias objeto da partilha de recursos na grande maioria dos tipos de serviços estão abrangidas por mecanismos de coordenação adequados a assegurar a proteção dos direitos de supervisão económica e de gestão que assistem legalmente à EDP SA, na qualidade de *holding* de um grupo verticalmente integrado do setor energético à luz das condições admitidas pelas disposições legais e regulamentares acima mencionadas.

Acresce que a prestação de serviços financeiros pela EDP GS à E-REDES é feita ao abrigo de um contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes em condições de transação de mercado, em linha com o praticado em contratos idênticos celebrados entre empresas independentes, designadamente no que toca a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da ICS.

5. A contratação intragrupo e a contratação de prestadores de serviços externos

A contratação de serviços e/ou materiais efetuada pela E-REDES divide-se em dois grandes grupos:

a. a contratação de prestadores de serviços externos

Respeita à grande maioria das situações e, sempre que a tal se encontre obrigada, a E-REDES celebra os contratos ao abrigo do Código dos Contratos Públicos (CCP). Com efeito, dado a empresa ser uma entidade adjudicante dos designados “setores especiais” ao abrigo do CCP, sempre que o contrato diga “*direta e principalmente respeito*” às atividades desenvolvidas no “setor especial” da energia, a empresa está legalmente obrigada a seguir as regras da contratação pública.

b. a contratação intra-grupo

Na medida em que integra um grupo económico, é admissível que a E-REDES possa beneficiar das sinergias que decorram da agregação da aquisição de determinados serviços e/ou materiais através do Grupo EDP, desde que essa aquisição não comprometa as obrigações de independência e separação do ORD e não dê origem a situações suscetíveis de preencherem qualquer um dos 3 critérios acima enunciados em **A.**

Mais precisamente, existem 3 realidades, a saber:

- a. A prestação de serviços por empresas do Grupo EDP à E-REDES
- b. A aquisição de serviços ou materiais através de empresas do Grupo EDP;
- c. Situações de partilha de prestadores de serviços externos entre a E-REDES e outras empresas do Grupo EDP.

⁸² Realça-se que a mesma está sujeita aos termos do Estatuto da Ordem dos Contabilistas Certificados (EOCC), pelo que a violação deste dever consubstancia uma infração disciplinar nos termos do EOCC, punível com sanções que, nos casos mais graves, podem resultar na suspensão da atividade até 3 anos, ou mesmo na expulsão da profissão (conforme previsto nos artigos 78.º, 86.º e 87.º do EOCC).

Quanto à primeira alínea, importa referir que a prestação de serviços por empresas do Grupo EDP à E-REDES é efetuada ao abrigo de contratos escritos e realizada no estrito cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis, das regras de preços de transferência, dos instrumentos de coordenação e instruções vinculantes em vigor no Grupo EDP e das formalidades necessárias à boa prática e transparência nas prestações de serviços entre empresas do mesmo grupo, incluindo a necessidade de evitar conflitos de interesses ou discriminação e a afetação da concorrência, bem como a necessidade de salvaguardar a proteção de ICS.

Quanto à segunda alínea, importa referir que as aquisições através do Grupo têm um impacto muito residual no total de fornecimento de serviços de terceiros.

Quanto à terceira alínea, importa referir que as situações de partilha de prestadores de serviços entre a E-REDES e outras UN do Grupo EDP assentam na celebração de contratos autónomos e de âmbito diverso. Na verdade e atendendo ao tipo de serviços e/ou materiais em causa - sobretudo de matérias técnicas atinentes à construção e manutenção da rede de distribuição - não se verifica que os respetivos fornecedores substituam a E-REDES no desempenho de atividades de gestão e operação de redes, e/ou tenham acesso a ICS.

Assim, a celebração e execução destes contratos não representa qualquer vantagem para as demais empresas do Grupo EDP face a outros operadores de mercado externos ao Grupo, em especial os comercializadores de eletricidade, nem compromete os princípios elencados no RRC.

6. O Provedor do Cliente e o Ethics & Compliance Officer

Em 2025, o Grupo EDP dispõe de um Provedor do Cliente e de um *Ethics & Compliance Officer* comuns às diversas sociedades do Grupo mas que têm canais próprios (e o primeiro também o seu sítio internet próprio⁸³), separados daqueles das empresas do Grupo.

O Provedor do Cliente é uma entidade independente que tem como prioridade a defesa e promoção dos direitos e garantias dos clientes, em observância dos princípios de independência e de equidade. A sua atuação ocorre quando os clientes não obtêm resposta ou não ficam satisfeitos com a resposta recebida em relação à sua reclamação ou pedido efetuado a uma das empresas do Grupo EDP.

De entre outras competências inclui-se a elaboração de recomendações que visam a correção de práticas consideradas discriminatórias, ilegais ou irregulares que violem os direitos e garantias dos clientes das empresas do Grupo EDP ou que reduzam a qualidade do fornecimento ou serviço por estas prestado.

As competências do Provedor do Cliente especificamente para a E-REDES encontram-se estabelecidas em Regulamento publicamente disponível. De entre outras disposições relevantes para a presente análise incluem-se o artigo 5.º (sobre a nomeação do Provedor e os critérios de seleção do mesmo); o art. 7.º que estabelece as incompatibilidades; e o artigo 21.º que prevê a obrigação de sigilo no exercício das suas funções.

Acresce que foi criado um sítio de internet deste Provedor do Cliente e que é autónomo dos sítios de internet do Provedor do Cliente para o Comercializador de Último Recurso e para as demais empresas do Grupo EDP.

⁸³ O sítio de internet do Provedor do Cliente para a E-REDES está associado aos grafismos do ORD. O acesso ao portal do Provedor do Cliente por via do site do ORD redireciona o cliente para o site autónomo do Provedor do Cliente da E-REDES.

A submissão das queixas e a base de dados dos clientes da E-REDES são totalmente separadas das demais empresas. Após a submissão das queixas, o Provedor do Cliente trata-as com recurso a equipas próprias da E-REDES, encontrando-se estatutariamente obrigado a guardar sigilo da informação a que tem acesso no exercício das suas funções.

O Provedor do Cliente e o *Ethics & Compliance Officer* não têm vínculo laboral ou de outra natureza com as sociedades do Grupo que desenvolvem atividades de produção ou comercialização no setor elétrico⁸⁴, além de que a pronúncia de qualquer dos mesmos não é vinculativa para as mesmas.

Da informação prestada pela E-REDES e considerando o que está previsto na legislação e regulamentação aplicáveis, a partilha destas figuras não coloca em causa a independência, a imparcialidade e a isenção do ORD na tomada de decisões sobre a condução das suas atividades e não gera, por essa via, um conflito entre o interesse do ORD e os interesses das entidades do Grupo EDP que desenvolvem atividades em regime de mercado.

7. Encarregado de Proteção de Dados

A designação de um Encarregado de Proteção de Dados ou *Data Protection Officer* (DPO) encontra-se prevista no artigo 37.º e seguintes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)⁸⁵ e está regulada nos artigos 13.º e seguintes da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (Lei n.º 58/2019)⁸⁶.

O RGPD admite que um grupo empresarial possa designar um único DPO⁸⁷, podendo este ser um elemento do pessoal da entidade responsável pelo tratamento ou do subcontratante (DPO Interno), ou exercer as suas funções com base num contrato de prestação de serviços (DPO Externo).

O DPO tem como principais funções: (i) controlar o cumprimento do RGPD, da Lei n.º 58/2019, da restante legislação de proteção de dados aplicável e das políticas internas do responsável pelo tratamento; (ii) prestar aconselhamento ao responsável pelo tratamento e seus colaboradores, assegurar e acompanhar a realização de auditorias em matéria de proteção de dados pessoais e (iii) assegurar as relações com os titulares dos dados nas matérias abrangidas pelo RGPD e pela legislação nacional de proteção de dados.

O DPO é uma figura que: (A) “*necessita de poder atuar com independência*”⁸⁸; e (B) está vinculada a obrigações de sigilo e confidencialidade em tudo o que diga respeito ao exercício dessas funções – as quais se mantêm após o termo das funções que lhes deram origem. Aliás, o DPO está obrigado a um dever de confidencialidade que acresce aos deveres de sigilo profissional previsto na lei⁸⁹.

⁸⁴ O *Ethics & Compliance Officer* tem um contrato de trabalho com a sociedade *holding* do Grupo EDP.

⁸⁵ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (RGPD).

⁸⁶ Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD (Lei n.º 58/2019).

⁸⁷ Artigo 37.º, n.º 6 do RGPD.

⁸⁸ Considerando (97) do RGPD.

Acresce que o DPO não pode receber instruções relativamente ao exercício das suas funções, não pode ser destituído ou penalizado por motivos relacionados com o exercício dessas funções, deve informar diretamente a direção ao mais alto nível do responsável pelo tratamento ou do subcontratante (artigo 38.º, n.º 3 do RGPD) e, qualquer que seja a natureza da sua relação jurídica com a entidade responsável pelo tratamento ou subcontratante, exerce as suas funções com autonomia técnica perante esta (artigo 9.º, n.º 2 da Lei n.º 58/2019).

⁸⁹ Artigo 38.º, n.º 5 do RGPD e artigo 10.º, nos. 1 e 2 da Lei n.º 58/2019.

Acresce que a violação do dever de independência é punível, no plano administrativo, como contraordenação grave e a violação dos deveres de sigilo e confidencialidade é punível criminalmente com pena de prisão ou multa.

A E-REDES dispõe atualmente de um DPO externo, com o qual celebrou um contrato de prestação de serviços independente daquele respeitante às restantes empresas do Grupo sedeadas em Portugal (na medida em que também é DPO das mesmas).

A interlocução da E-REDES com o DPO é assegurada através da *Ethics & Compliance Global Unit (E&C)* da *holding* e do interlocutor-chave da E-REDES para efeitos do Programa de *Compliance* de Proteção de Dados, responsabilidade atribuída à Área de *Compliance* da E-REDES⁹⁰.

No âmbito das suas funções, o DPO tem acesso a informação em matéria de dados pessoais relativa às diferentes entidades ou UN do Grupo EDP, sendo que os interlocutores-chave de cada entidade/UN apenas acedem a informação relativa à entidade a que pertencem.

Importa ainda referir que, no âmbito das iniciativas de separação em termos de denominação social, corporativa, imagem e comunicação das diversas empresas do Grupo EDP, também o DPO dispõe de contactos de comunicação específicos e distintos para o ORD, CUR e entidades não reguladas, o que mitiga o risco de confusão e partilha de informação entre as diferentes entidades.

Pelo acima exposto resulta que o risco de conflito de interesses (1.º critério de aferição) na nomeação de um mesmo DPO para o Grupo EDP é diminuto, não existindo também um risco relevante de afetação da concorrência (2.º), ou de partilha de ICS (3.º) quer pelo DPO, quer pelos colaboradores da *E&C* da *holding* e dos interlocutores chave. Ou seja, à luz das disposições legais e regulamentares aplicáveis, não se inclui nas situações de partilha que estão vedadas.

D. Conclusões

Do Relatório da E-REDES disponibilizado à Responsável de Conformidade resulta que:

- a. O âmbito da análise pela E-REDES abarca o alcance pretendido pela Atividade, senão mesmo a extravasa na medida em que inclui o *Ethics & Compliance Officer*;
- b. A fundamentação do cumprimento da Atividade é detalhada e resulta adequada ao que é exigível;
- c. Da aplicação dos 3 critérios (e princípios) do artigo 324.º, n.º 4 do RRC às várias dimensões complementares em que se *desdobra* a obrigação legal de independência relativamente ao Grupo EDP, não se identificam indícios de incumprimento;
- d. De todo o modo, mantém plena acuidade a continuação da monitorização interna pela E-REDES do cumprimento do art. 324.º, n.º 4 do RRC.

⁹⁰ O Relatório da E-REDES elenca as atribuições de cada uma destas figuras e da *E&C* nesta sede para melhor se compreender que os 3 critérios são cumpridos no contexto da partilha de recursos externos.

6.1.3. Confidencialidade

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

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

A. Considerações prévias

Como já referido acima, as Informações Comercialmente Sensíveis (ICS) são aquelas cuja divulgação pode prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade e que, por isso, devem ser mantidas confidenciais. As medidas de proteção da sua confidencialidade constam do Código de Conduta atualizado em 2024 e a sua especificação foi realizada em cumprimento da **Atividade 2/2024**⁹¹.

A **Atividade 7/2025** resulta da autonomização e aprofundamento de uma parte daquela de 2024, endereçando especificamente as situações de migração dentro do grupo a que a E-REDES pertence.

Esta evolução concretiza o aprofundamento do Programa anual de Conformidade da E-REDES pretendido pela ERSE e reflete o seu crescente grau de maturidade. A presente Atividade visa assegurar que nas situações que hipoteticamente poderiam acarretar risco de incumprimento da obrigação legal e regulamentar do *unbundling*, a prevenção é ainda mais reforçada.

Recorda-se que a integração de colaboradores nas empresas do Grupo EDP envolve 3 etapas essenciais:

- (i) a formalização contratual,
- (ii) a atribuição dos acessos necessários ao exercício das funções e
- (iii) a realização das formações obrigatórias em matéria de conformidade.

Em consonância, os procedimentos adotados para proteção das ICS dividem-se em 2 tipos abaixo elencados, como se passa a explicar.

1. Transversais a todos os colaboradores:

1.a. *Cláusulas Contratuais*

1.b. *Código de Conduta e anexos*

1.c. *Formação, e*

1.d. *Outras Declarações de Compromisso*

⁹¹ Veja-se o **Sub-Capítulo 6.1.2.** do Relatório de Conformidade de 2024.

2. Específicos para as migrações intra-grupo:

2.a. Declaração de Compromisso no âmbito das Migrações Intragrupo,

2.b. Controlo de Acessos Aplicacionais,

2.c. Controlo de Acessos às Instalações, e

2.d. Alteração de endereço de email e assinatura

Mais precisamente, trata-se do seguinte:

1.a. Cláusulas Contratuais

Todos os contratos de trabalho celebrados entre a E-REDES e os seus colaboradores incluem cláusulas específicas que obrigam estes últimos a preservar a confidencialidade das informações acedidas no âmbito das respetivas funções.

Estas cláusulas visam assegurar a proteção de ICS e ICV, bem como outras informações de natureza confidencial relacionadas com as atividades da empresa, garantindo que as mesmas são tratadas com rigor e sigilo adequados. O âmbito temporal das mesmas abrange não só a vigência do contrato como se estende para aquele após a cessação do mesmo.

Tal é sem prejuízo de existirem procedimentos no Grupo EDP que asseguram que nas situações de migrações da E-REDES para outra empresa do Grupo, o colaborador mantém-se vinculado ao cumprimento das obrigações de confidencialidade.

1.b. Código de Conduta e anexos

Conforme previsto na legislação e regulamentação aplicável, a E-REDES elaborou e mantém em vigor um Código de Conduta. Este Código foi atualizado em 2024 e tem por finalidade estabelecer as normas e os procedimentos gerais de conduta que devem orientar os colaboradores da E-REDES.

Ou seja, este Código visa assegurar a salvaguarda do interesse público, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a não discriminação, a proteção da informação confidencial, a transparência das decisões e a separação de atividades por parte dos colaboradores da empresa no exercício das respetivas funções.

De entre outros deveres que os colaboradores necessitam cumprir encontram-se aqueles em matéria de proteção da ICS e que incluem o respeito pelo Regulamento das ICS e das ICV⁹².

A Lista de ICS encontra-se em anexo ao mesmo Regulamento e tem natureza evolutiva no sentido de incluir, a cada momento, toda a informação tratada cuja divulgação não autorizada seja suscetível de

⁹² Este Regulamento estabelece os princípios gerais, as obrigações e as medidas a adotar pela E-REDES no tratamento de ICS e ICV, nomeadamente no que concerne à recolha, registo, organização, estruturação, armazenamento, processamento, consulta, utilização, reprodução e condições de divulgação de tais informações. Como já referido, encontra-se transcrito no **Capítulo 7**.

prejudicar uma pessoa ou entidade. Este procedimento aplica-se de forma adaptada, também aos prestadores de serviços.

1.c. Formação

A Atividade 8/2025 incide sobre a formação e explicita o que foi concretizado em 2025.

De todo o modo, importa realçar que os novos colaboradores que integram a E-REDES têm:

- um *e-learning* obrigatório sobre a proteção da Informação Sensível e Dados Pessoais como parte integrante do processo de acolhimento/*onboarding*; e,
- uma formação presencial que se realiza anualmente.

A edição de 2025 da referida formação presencial contou com 60 participantes e a Responsável de Conformidade realizou uma apresentação no capítulo sobre Conformidade e participou na interação que se seguiu.

1.d. Outras Declarações de Compromisso

Desde 2023 que a E-REDES também solicita anualmente:

- a todos os colaboradores, a assinatura de uma declaração em como tomaram conhecimento do Código de Conduta e se comprometem com o respetivo cumprimento;
- aos colaboradores que possam ser considerados Gestores do ORD, a assinatura de uma declaração de compromisso relativa aos deveres específicos que estes têm em matéria de separação de atividades.

Neste sentido, a E-REDES garante que os colaboradores que migram desta empresa para outras empresas do Grupo EDP foram periodicamente sensibilizados para as suas obrigações, nomeadamente em matéria de proteção da ICS.

B. Procedimentos adotados para proteção das (ICS) nas situações de migração intra-grupo

Neste contexto, passam a explicar-se os referidos procedimentos, como segue:

2.a. Declaração de Compromisso no âmbito das Migrações Intragrupo

Desde 1 novembro de 2025 a E-REDES solicita aos colaboradores da E-REDES que migram para outras empresas do Grupo para assinarem declarações de compromisso de confidencialidade. Com efeito, estas declarações visam:

- ✓ relembrar os colaboradores das suas obrigações em matéria de proteção de ICS a que tenham acedido no âmbito do exercício das suas funções para a E-REDES, as quais se mantêm, como referido acima, após a migração;

- ✓ reforçar o compromisso dos colaboradores com as obrigações em causa.

Tal é sem prejuízo de existirem procedimentos no Grupo EDP para proteção da informação confidencial para cumprimento das obrigações legais e regulamentares a que as empresas que o integram estão sujeitas.

2.b. Controlo de Acessos Aplicacionais

Aos colaboradores do Grupo EDP são apenas conferidas as funções de sistema necessárias para o desempenho da sua atividade, de acordo com o princípio “*need to know*”.

Compreensivelmente, existem processos definidos especificamente para a gestão de acessos em caso de migrações intra-grupo.

No Relatório que a E-REDES enviou à Responsável de Conformidade são explicitados os termos em que este princípio se concretiza à luz do Regulamento das ICS e ICV.

2.c. Controlo de Acessos às Instalações

Caso o colaborador mude de empresa dentro do Grupo EDP e, designadamente, saia da E-REDES para outra empresa do Grupo, os respetivos acessos às instalações são revistos. Assim, são revogados os acessos do colaborador ao local de trabalho da empresa de onde saiu e são atribuídos os acessos ao local de trabalho da empresa para onde vai.

Este procedimento é concretizado de modo a assegurar a sua aplicação automática a todos sem interferência de qualquer tipo.

2.d. Alteração de endereço de email e assinatura

Caso o colaborador mude de empresa dentro do Grupo EDP e, designadamente, saia da E-REDES para outra empresa, o seu endereço de email e assinatura de email são atualizados por forma a refletir a nova empresa e unidade de afetação do colaborador.

Esta atualização ajuda a clarificar para todos aqueles com quem o colaborador interaja por email que este já não se encontra a exercer funções para a E-REDES mas sim para outra empresa do Grupo e que, portanto, terá deixado de poder aceder a eventuais ICS a que eventualmente acedia no passado.

As minutas de declarações mencionadas acima constam do Relatório que a E-REDES enviou à Responsável de Conformidade.

C. Número de migrações intra-grupo

A E-REDES está obrigada a informar a Responsável de Conformidade do número preciso de migrações da empresa para outras empresas dentro do Grupo EDP e o movimento inverso, o que foi feito.

6.1.4. Âmbito transversal

A8/2025 Formação em Conformidade

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

A formação e a sensibilização dos colaboradores da E-REDES para as obrigações de independência e separação de atividades já existia anteriormente a 2025 e era elaborada a luz das disposições legais e regulamentares aplicáveis à E-REDES.

Simplesmente, em 2025 desenvolveu-se e aprofundou-se a formação sem descurar a sua eficácia e eficiência através da concretização do *e-learning* que reflete o “*Circuito de Conformidade com as Regras de Separação de Atividades*” abaixo explicitado.

A seguir explicitam-se também outras formações que são complementares na perspetiva da sensibilização para o cumprimento das obrigações legais inerentes à separação de atividades e independência (*unbundling*) nos pontos **B.** e **C.**

A. O “Circuito de Conformidade com as Regras de Separação de Atividades”.

Entre outras vantagens deste novo *e-learning*, incluem-se as seguintes:

- √ Reorientar os conteúdos de proteção de dados pessoais para cursos específicos sobre o cumprimento do RGPD, concentrando e atualizando neste curso os conteúdos de Gestão de Informação relacionados com ICS e ICV;
- √ Apresentar o cumprimento com as obrigações de separação de atividades de forma integrada e sintética, evidenciando a articulação entre as várias ferramentas de conformidade existentes.

A.1. Estrutura e conteúdos do e-learning

- *Introdução – Obrigações e Princípios:* contextualiza o papel da E-REDES enquanto ORD integrado num grupo verticalmente organizado, apresentando os princípios fundamentais que regem a sua atuação – igualdade de tratamento e não discriminação, transparência, diferenciação de imagem e comunicação, independência, confidencialidade da informação e limitação à partilha de recursos.
- *Programa de Conformidade e Responsável de Conformidade:* descreve o âmbito do Programa de Conformidade anual, bem como o papel da Responsável de Conformidade independente, a quem cabe a respetiva elaboração, monitorização e reporte à ERSE.
- *Código de Conduta:* apresenta o Código de Conduta aplicável a todos os colaboradores, indicando as normas de comportamento e as consequências em caso de incumprimento.
- *Regulamento das ICS e ICV:* evidencia a necessidade de proteger e gerir de forma adequada os dois tipos de informação referidos através da aplicação do regulamento próprio.

- *Incumprimento e Sanções*: aborda as potenciais consequências do não cumprimento das regras de independência e separação de atividades.
- *Canais para questões ou dúvidas*: indica os canais disponíveis para que os colaboradores possam colocar questões ou esclarecer dúvidas em matéria de independência e separação de atividades.

O *e-learning* está estruturado de modo a não só disponibilizar ligações para documentos essenciais, como também a ser condição necessária para a progressão entre módulos e para a sua conclusão integral.

O formato da solução adotada está estruturado como uma página web com design simples, moderno e apelativo, de fácil acesso e navegação. O curso é construído de forma sequencial, ecrã a ecrã, permitindo ao colaborador consolidar uma visão integrada dos conteúdos.

A.2. Disponibilização aos colaboradores

No quarto trimestre de 2025, o *e-learning* foi disponibilizado a todos os colaboradores da E-REDES através de uma determinada plataforma de formação, como curso obrigatório, com uma data-limite de realização razoável.

Na data-limite foram apurados (i) a taxa de conclusão e (ii) os indicadores de satisfação dos participantes e comunicados à Responsável de Conformidade. Com uma frequência razoável, é feito um seguimento mensal da taxa de conclusão, sendo enviados lembretes aos colaboradores que ainda não tenham realizado o *e-learning*.

O *e-learning* fica disponível na carteira de formação de cada formando, mesmo depois de registado como concluído. Ou seja, é mantido um registo dos *e-learning*s atribuídos a cada formando e do seu estado, incluindo os *e-learning*s já concluídos e os que ainda se encontram por realizar.

Futuramente, o *e-learning* será disponibilizado aos novos colaboradores no âmbito do processo de acolhimento / *onboarding* e voltará a ser disponibilizado a todos os colaboradores de 2 em 2 anos.

A.3. Plataforma

O *e-learning* fica alojado e é gerido numa plataforma de gestão de aprendizagem, permitindo que cada colaborador aceda aos conteúdos a qualquer momento e possa acompanhar o plano de formação.

O procedimento em concreto foi partilhado com a Responsável de Conformidade de modo a ilustrar o funcionamento da plataforma pelo colaborador e as características que incentivam ao acesso e visionamento dos conteúdos.

A plataforma permite obter informação, por formando, relativamente à conclusão dos *e-learning*s.

Além disso, a conclusão do *e-learning* espoleta o envio de um questionário de satisfação, permitindo, assim, avaliar, com algum detalhe, a perceção dos formandos e identificar melhorias a implementar, em futuras edições.

A.4. Disponibilização aos prestadores de serviços

A atenção dada pela E-REDES a esta sensibilização geral levou a que fosse elaborada uma versão adaptada dos conteúdos do *e-learning*, em formato PPT, e enviada aos prestadores de serviços da E-REDES, através dos respetivos gestores de contrato, no sentido de lhes facilitar a divulgação das regras de separação de atividades aos seus colaboradores.

Este novo *e-learning* permitiu, em particular:

- ✓ Atualizar os vários conteúdos em geral;
- ✓ Aprofundar os conteúdos relativos ao Programa de Conformidade: respetivo teor, processo de aprovação, entre outros aspetos;
- ✓ Reorientar os conteúdos de proteção de dados pessoais para cursos específicos sobre o cumprimento do RGPD, concentrando e atualizando neste curso os conteúdos de Gestão de Informação relacionados com ICS e ICV;
- ✓ Apresentar a conformidade com as obrigações de separação de atividades de forma integrada e sintética, evidenciando a articulação entre as várias ferramentas de conformidade existentes.

B. Net&Learning | Desafios da Distribuição

O programa formativo *Net&Learning* é um programa de formação presencial que tem como objetivo proporcionar uma experiência de aprendizagem enriquecedora, baseada na partilha de conhecimento, alinhamento estratégico e reforço das competências essenciais.

Este programa formativo inclui vários módulos, conduzidos por formadores internos de diversas áreas da E-REDES. Entre estes módulos, destaca-se o módulo de *Conformidade*, no qual são abordados os temas de obrigações regulatórias da Separação de Atividades, Programa e Responsável de Conformidade, Código de Conduta, Regulamento das ICS e ICV, incumprimento e sanções, e questões e contactos para esclarecimento de dúvidas.

Este programa anual já se realiza desde 2011, tendo já contado com mais de 600 participantes.

Os critérios aplicados para a seleção dos participantes incluem uma antiguidade até 5 anos na empresa e idade até 35 anos.

Compete às respetivas hierarquias acompanhar a frequência dos formandos e verificar se estes estão a seguir corretamente os cursos. Caso existam ausências, estas hierarquias devem assegurar que existem motivos válidos.

C. Formação transversal ao Grupo EDP

Todos os colaboradores do Grupo EDP em Portugal (e, conseqüentemente, os colaboradores da E-REDES) frequentam, obrigatoriamente, um *e-learning* transversal de Separação de Atividades com conteúdos que abordam o essencial.

Complementa-se, assim, a formação específica em conformidade com as obrigações de independência e separação de atividades disponibilizada pela E-REDES ao sensibilizar todos os colaboradores do Grupo EDP, em Portugal, para a importância do seu cumprimento.

A taxa de participação nesta formação pelos colaboradores da E-REDES é monitorizada e foi transmitida à Responsável de Conformidade (por referência a junho de 2025 já era muito elevada).

Da informação recebida resulta que os conteúdos e abrangência das formações prosseguem o objetivo visado com esta Atividade e asseguram uma abordagem integrada às matérias de conformidade.

Acresce que a forma como as mesmas são dadas e a monitorização da sua frequência pelos colaboradores contribui positivamente para a sensibilização que se pretende.

A9/2025 - Acolhimento de Novos Colaboradores

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

Esta Atividade visa sistematizar as medidas e perspetivas de cumprimento complementares que já foram objeto de implementação nas **Atividades 7/2025 e 8/2025**. E também abranger outras medidas igualmente importantes para o cabal cumprimento das disposições legais e regulamentares que refletem as obrigações de independência e separação de atividades. Como tal, deverá ser lida em conjunto com o explicitado nas páginas anteriores.

A sensibilização dos novos colaboradores para o cumprimento das obrigações de conformidade consiste em várias etapas e segue uma sequência padronizada desde o início da relação laboral com a E-REDES.

Tal como referido acima na **Atividade 7/2025**, independentemente de se tratar de novos colaboradores externos ou provenientes de empresas do Grupo EDP, a integração envolve três etapas essenciais:

Etapa 1 - a formalização contratual,

Etapa 2 - a atribuição dos acessos necessários ao exercício das funções, e

Etapa 3 - a realização das formações obrigatórias em matéria de Conformidade.

Mais precisamente:

Na Etapa 1 - formalização contratual

A E-REDES inclui em todos os contratos de trabalho cláusulas específicas que obrigam os colaboradores a preservar a confidencialidade das informações a que têm acesso no exercício das suas funções. Estas cláusulas visam proteger a ICS, a ICV e outras informações confidenciais da empresa, assegurando o seu tratamento com rigor e sigilo, tanto durante a vigência do contrato como após a sua cessação.

Como referido na **Atividade 7/2025**, nas situações de migração intra-grupo uma das medidas consiste em o colaborador assinar uma *Declaração de Compromisso* de confidencialidade quanto às ICSs a que venha a ter acesso no âmbito do exercício da sua função na E-REDES.

Na Etapa 2 - Atribuição de Acessos

A atribuição de acessos constitui uma etapa fundamental do processo de acolhimento, assegurando que cada colaborador dispõe apenas dos acessos estritamente necessários ao desempenho das suas funções, em conformidade com as regras internas aplicáveis.

Como já referido na **Atividade 7/2025**, os acessos são de 2 tipos e as salvaguardas aquando da sua atribuição resumem-se como segue:

- *Acessos Aplicacionais*

No âmbito do Processo de Gestão de Identidades e Acessos, a E-REDES garante que cada colaborador recebe apenas as funções de sistema indispensáveis ao exercício da sua atividade, de acordo com o princípio “*need to know*”. O Relatório da E-REDES sobre esta atividade resume a forma como a gestão deste tipo de acessos é feita e a quem incumbe a responsabilidade pelo cumprimento das disposições legais e regulamentares. Dadas as especificidades das situações de migração intra-grupo, aplicam-se procedimentos específicos cujo resumo também consta do Relatório.

- *Acessos às Instalações*

Os colaboradores provenientes de outra qualquer entidade recebem os acessos físicos às instalações da E-REDES necessários para o desempenho das suas funções na E-REDES.

No caso de colaboradores que entram na E-REDES na sequência de uma migração intra-grupo, os acessos existentes são revogados na empresa de origem e atribuídos no novo local de trabalho. Como já referido, este procedimento é concretizado de modo a assegurar a sua aplicação automática a todos sem interferência de qualquer tipo.

Na Etapa 3 - Formações de Conformidade

Remete-se para o que foi explanado sobre a implementação da **Atividade A8/2025** sobre o “*Circuito de Conformidade com as Regras de Separação de Atividades*”. Esta formação destina-se a reforçar o conhecimento dos colaboradores sobre as obrigações de conformidade e a sua aplicação prática no desempenho das funções e é disponibilizado aos novos colaboradores no âmbito do processo de acolhimento.

Em segundo lugar e também como já referido acima, paralelamente às 3 etapas enunciadas e no âmbito das medidas internas destinadas a reforçar a sensibilização para a importância do cumprimento das referidas obrigações, os colaboradores assinam determinadas declarações de compromisso. Assim, anualmente:

- Todos os colaboradores da E-REDES são convidados a assinar uma declaração na qual tomam conhecimento do Código de Conduta e se comprometem a cumpri-lo;
- Os gestores da E-REDES assinam uma declaração sob compromisso de honra, à qual é anexada uma nota que detalha as obrigações e responsabilidades dos gestores em matéria de independência e separação de atividades.

Pelas razões acima mencionadas e dada a sua natureza complementar às **Atividades 7/2025 e 8/2025**, as medidas implementadas no âmbito da presente Atividade afiguram-se adequadas a assegurar o seu conhecimento das obrigações de conformidade da empresa por parte de todos os colaboradores que a integrem.

Tratamento de Reclamações

A10/2025 - Análise de Processos Litigiosos em Curso para Identificação de Eventuais Oportunidades de Melhoria no Domínio da Conformidade.

Da informação transmitida por escrito à Responsável de Conformidade e nas reuniões havidas com as Áreas de *Compliance* e de *Legal* da E-REDES resultou a inexistência de qualquer processo litigioso respeitante a incumprimento das obrigações legais da E-REDES no contexto específico da Conformidade.

Em conformidade, a agora signatária considera estar cumprida esta Atividade.

7. Código de Conduta

Agosto de 2024

Este documento foi remetido à ERSE em 31/05/2024.

Capítulo I - Introdução

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

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

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

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

Capítulo II - Objeto

1. Finalidade

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

2. Âmbito de aplicação

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

designados por “Colaboradores”).

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

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

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

Capítulo III – Princípios e Obrigações

3. Princípios Gerais

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

4. Normas de Conduta Aplicáveis à Generalidade dos Colaboradores

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

4.1. Independência, isenção e transparência

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

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

4.2. Igualdade de tratamento e não discriminação

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

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

4.3. Confidencialidade da informação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Declarações Individuais

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

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

8. Integridade

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

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

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

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

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

Capítulo IV – Monitorização

9. Controlo

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

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

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

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

Capítulo V – Disciplina

10. Cumprimento

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

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

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

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

Capítulo VI – Outras disposições

11. Comunicação e divulgação

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

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

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

12. Esclarecimento de dúvidas

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

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

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

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

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

13. Entrada em vigor

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

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

Anexo II ao Código de Conduta da E-REDES - Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES.

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

1. Objeto

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

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

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

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

2. Âmbito de aplicação

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

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

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

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

3. Definições

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

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

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

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

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

4. Obrigações

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

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

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

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

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

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

5. Acesso às Informações

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

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

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

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

6. Exceções

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

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

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

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

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

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

7. Implementação e Monitorização

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

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

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

Anexo I ao Regulamento do Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas - Lista de ICS

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

I - Enquadramento:

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

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

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

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

II – Objeto

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

III – Lista de Informações Comercialmente Sensíveis

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

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

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

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

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

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

1.2. Produtores e Titulares de Instalações de Armazenamento

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

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

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

l) Condições de Ligação às Redes;

m) Protocolos de Exploração.

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

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

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

a) Número de Identificação Bancária (NIB);

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

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

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

e) Reclamações;

f) Pedidos de informação;

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

1.4. Prestadores de Serviços de Flexibilidade

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

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

b) Número de Identificação Fiscal (NIF);

c) Número de Identificação Bancária (NIB);

d) Morada;

e) Outros contactos (telefones e endereço eletrónico);

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

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

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

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

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

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

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

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

- o Se sim – pode ser disponibilizada

- o Se não – continuar o questionário

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

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

- o Se não – continuar o questionário

- A informação é segredo de negócio?

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

- o Se não – continuar o questionário

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

- o Se sim – pode ser disponibilizada

- o Se não – continuar o questionário

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

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

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

Anexo II ao Código de Conduta da E-REDES – Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES

A - Definição

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

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

B – Atendimento telefónico

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

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

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

C – Princípios e deveres a observar no atendimento

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

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

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

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

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

D – Informação aos clientes

Sempre que seja oportuno os colaboradores devem informar os clientes sobre o seu Direito de escolha de comercializador, com a indicação de que existe informação detalhada sobre a matéria na página da ERSE na Internet.

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

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

8. Programa de Conformidade para 2026

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

Neste capítulo inclui-se o programa de atividades para o ano de 2026, sistematizado nos dois segmentos seguintes:

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

8.1. Atividades a empreender

8.1.1. Atividades no Âmbito da Não Discriminação

A1/2026 – Pedidos de Comercializadores

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

A2/2026 - Não Discriminação na Ligação às Redes

E-REDES

A E-REDES disponibilizará à Responsável de Conformidade as medidas implementadas / a implementar tendentes a assegurar a não discriminação nas ligações às redes, incluindo ligações às redes de clientes e de produtores, independentemente de se tratar de ligações definitivas, provisórias ou eventuais ou de ligações sem ou com restrições, bem como de pedidos de aumento de potência.

Nomeadamente, a E-REDES disponibilizará:

- os dados de controlo dos tempos a seu cargo nas etapas dos processos de ligação às Redes de “novos agentes”, isto é, de 1) Geração Distribuída, 2) Autoconsumidores Individuais e Coletivos e 3) Mobilidade Elétrica.
- as medidas implementadas de forma a assegurar a não discriminação na priorização dos produtores a ligar à rede de distribuição, na modalidade de acordo.
- Um relatório a evidenciar a não discriminação na priorização dos produtores a ligar à rede de distribuição na modalidade de ligação de produtores de ligação à rede com restrições caso em 2026 a mesma já esteja a ser implementada mesmo que apenas no âmbito de projetos-piloto.

Responsável de Conformidade

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

A3/2025 - Não Discriminação entre EGACs e CERs

E-REDES

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

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

Responsável de Conformidade

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

A4/2026 – Análise de Reclamações para Identificação de Eventuais Oportunidades de Melhoria no Domínio da Conformidade

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

8.1.2. Atividades no Âmbito da Independência

A5/2026 – Aferir do Cumprimento dos números 4 e 5 do artigo 324.º do RRC

E-REDES

Conforme determinado no n.º 5 do artigo 324.º do RRC, a E-REDES efetuará um exercício de aferição do cumprimento do disposto no n.º 4 do mesmo artigo, relativamente às restrições aplicáveis à partilha de recursos com outras empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrada ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, nos seguintes termos:

- será efetuado o levantamento e caracterização das situações de partilha de sistemas ou

equipamentos informáticos, instalações materiais, sistemas de segurança, recursos jurídicos, contabilísticos e de recurso a prestadores ou contraentes externos comuns a outras empresas do grupo;

- será avaliado o nível de suscetibilidade das situações de partilha de recursos ou recurso a prestadores externos comuns identificados para gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informações comercialmente sensíveis;
- serão definidas e calendarizadas medidas destinadas a resolver eventuais situações de risco que possam ser identificadas no âmbito do ponto anterior.

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

Responsável de Conformidade

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

8.1.3. Atividades no Âmbito da Confidencialidade

A6/2026 – Especificação das Medidas de Proteção das Informações Comercialmente Sensíveis no Âmbito da Migração de Colaboradores

A-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

8.1.4. Atividades de Âmbito Transversal

A7/2026 Formação em Conformidade

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

A8/2026 - Acolhimento de Novos Colaboradores

E-REDES

Em consonância com o esforço de sensibilização para a importância do cumprimento do Programa de Conformidade, a E-REDES elaborará um relatório apresentando o processo de integração de um colaborador, seja ele proveniente do Grupo EDP ou de outra qualquer entidade, evidenciando as medidas implementadas / a implementar tendentes a assegurar o seu conhecimento das obrigações de conformidade da empresa.

Responsável de Conformidade

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

A9/2026 – 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 Responsável de Conformidade.

Responsável de Conformidade

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

A10/2026 - Revisão do Código de Conduta

E-REDES

A E-REDES procederá a uma revisão do Código de Conduta da E-REDES atualizado em 2024 com o objetivo de tornar ainda mais clara a distinção das obrigações de todos os colaboradores e titulares dos órgãos societários da empresa à luz do mesmo e daquelas que impendem sobre os mesmos à luz do Código de Ética. Tal permitirá otimizar a utilização dos canais para comunicação sobre hipotéticos incumprimentos, qual a entidade competente para proceder à sua análise e tomar as medidas necessárias quando aplicável.

Responsável de Conformidade

A Responsável de Conformidade apreciará as alterações propostas e pronunciar-se-á sobre a suficiência e adequação das mesmas.

9. Notas finais

1. A **Decisão de aprovação** pelo Conselho de Administração da ERSE da proposta de **Programa de Conformidade para 2025** considera que os termos da mesma são satisfatórios, reconhecendo o continuado “*esforço no sentido da melhor concretização na indispensável proceduralização*” do Programa.
2. Recorda-se que as **obrigações legais** de independência da E-REDES relativamente às sociedades do grupo a que pertence e de separação jurídica da sua atividade daquelas prosseguidas pelas restantes empresas do Grupo (*unbundling*) **vinculam de modo permanente a empresa e seus colaboradores** (e, com adaptações, os prestadores de serviços).
3. As referidas obrigações são enquadradas por um conjunto de princípios e normas e o seu cumprimento pela E-REDES exige um esforço continuado de implementação coerente dos procedimentos necessários e adequados à concretização dos mesmos princípios e normas.
4. A implementação de uma parte muito importante das medidas e atividades é transversal a todas as áreas da E-REDES, enquanto que as restantes incumbem a áreas específicas da empresa, como sejam aquelas de *Compliance*, de *Legal*, de Regulação e de Comunicação.
5. Ou seja, todos estes princípios, normas, procedimentos e medidas que os integram, compõem o Programa de Conformidade para 2025 e subjazem à avaliação que a Responsável de Conformidade concluiu quanto ao cumprimento do mesmo pela E-REDES.
6. No Relatório são mencionadas **circunstâncias** de vária ordem **suscetíveis de influenciarem a atividade da E-REDES**, como sejam a evolução do setor da eletricidade e emergência de diversos novos atores (*stakeholders*), a generalização da digitalização e os variados desenvolvimentos legislativos - e outros - na União Europeia e no contexto nacional.
7. Pelo contrário, a implementação do novo modelo organizativo do Grupo EDP em 2025 - enquadrando-se a E-REDES na plataforma *Networks* e na região *Iberia Networks* - não introduziu alterações à segregação e independência do ORD face a atividades de mercado. O Conselho de Administração da E-REDES mantém a autonomia em termos de poder de decisão nos termos das disposições legais e regulamentares que enquadram o *unbundling*.
8. Realça-se a importância da **natureza complementar dos vários procedimentos** que concretizam o Programa, os quais são:
 - a. de natureza permanente e com carácter evolutivo – pela sua abrangência e importância, contribuem de modo decisivo para o cumprimento da obrigação de *unbundling*. São exemplos: Portal *Open Data*, Balcão Digital, Código de Conduta;
 - b. de aplicação a situações e/ou momentos específicos – exs: partilha e/ou migração intra-grupo ou aos cargos de gestão; realização de formações para sensibilização sobre a preservação da confidencialidade da informação e as obrigações de reporte do cumprimento à Responsável de Conformidade nos prazos fixados no Programa.
9. **Os prazos de envio da informação** à Responsável de Conformidade foram **cumpridos e o grau de detalhe exigível** quanto à fundamentação a apresentar afigura-se **adequado**.

10. **Acresce que**, em cumprimento das suas obrigações legais e regulamentares que extravasam este domínio da Conformidade, **a E-REDES realiza nomeadamente auditorias de qualidade** periódicas, por amostragem representativa do mix de atividades quanto às formações dadas e uma revisão regular dos acessos informáticos atribuídos a todos os utilizadores em caso de migrações intra-grupo e situações de cessação de contrato de trabalho.
11. Ou seja, **a realização de controlos** como os exemplificados **reforça o alcance das medidas** previstas no Programa de Conformidade **e releva para a sua execução e melhoramentos quando aplicável, pelo que se aconselha a sua manutenção.**
12. Um dos instrumentos para a monitorização do cumprimento consiste na **existência de canais dedicados ao reporte de hipotéticas situações de incumprimento** – os endereços eletrónicos do Canal do Código de Conduta e da Responsável de Conformidade. **Nenhum dos mesmos recebeu qualquer queixa ou reclamação respeitante ao incumprimento das obrigações de *unbundling*.**
13. **E da restante informação recebida da E-REDES e analisada pela Responsável de Conformidade também não resultam quaisquer indícios de incumprimento das obrigações de *unbundling*.**
14. **Realça-se a continuada disponibilidade e o espírito de colaboração demonstrados internamente na E-REDES**, em particular, da área de *Compliance*, nomeadamente quanto ao acesso a informação e à realização e otimização das reuniões sobre o cumprimento do Programa de Conformidade, bem como o pronto enquadramento e esclarecimento de questões técnicas sempre que adequado.

Lisboa, 31 de março de 2026

Margarida Rosado da Fonseca

Responsável de Conformidade da E-REDES

Lista das legendas

Imagem 1 - Início da página do sítio internet da E-REDES com os documentos relevantes sobre a sua atividade

Imagem 2 - Início do início da página do sítio internet da E-REDES dedicada ao Portal *Open Data*.

Imagem 3 - Início da página do sítio internet da E-REDES dedicada ao Portal *Open Data*.

Imagem 4 – Sistematização das temáticas de *Datasets*

Imagem 5 – Início da página do sítio internet da E-REDES com *Perguntas Frequentes*

Imagem 6 – Plataforma da E-REDES dedicada ao Balcão Digital

Imagem 7 - Página inicial do Balcão Digital onde se elencam os tipos de pedidos que podem ser feitos através do portal, incluindo atalhos e referências que facilitem o acesso às informações

Imagem 8 – Página do Balcão Digital com exemplo do fluxograma para cada PLR, esclarecendo os documentos necessários e as fases do pedido

Imagem 9 - Página do Balcão Digital com Menu de Pedidos em curso que destacam a transparência do tratamento e gestão dos mesmos com praticidade aos clientes

Imagem 10 - Detalhe de informações dos pedidos em curso

Imagem 11 - Página do sítio internet da E-REDES sobre a App E-REDES Digital

Imagem 12 - Página do Código de Conduta com a identificação dos anexos ao mesmo

Imagem 13 - Exemplo da comunicação de suspensão do processo quanto ao PLR

Imagem 14 - Exemplo da comunicação do orçamento sobre os encargos iniciais do PLR

Imagem 15 - Exemplo da comunicação com a indicação do motivo da pendência do PLR

Imagem 16 - Exemplo da comunicação sobre as opções de construção e encargos

Imagem 17 - Exemplo da comunicação de conclusão do PLR

Imagem 18 - Exemplo da comunicação ao requisitante de ligação provisória sobre a inviabilidade do PLR

Imagem 19 - Exemplo da comunicação ao requisitante do pedido de ligação eventual, com os dados que permitem a contratação

Imagem 20 - Exemplo da comunicação de encargos iniciais (no contexto do pedido de ligação de Produtor)

Imagem 21 - Exemplo da comunicação de orçamento e condições de ligação (de Produtor)

Imagem 22 – Página inicial do acesso à Área Reservada

Imagem 23 - Página com o elenco de funcionalidades da Área Reservada

Imagem 24 - Página inicial da Área Reservada respeitante aos Pedidos

Imagem 25 - Página da Área Reservada com glossário das tipificações de Pedidos

Tabela 1 – Identificação e numeração das Atividades anuais, com correspondência do ponto relevante

Figura 1 - Representação do processo e resposta ao Comercializador

Figura 2 - Representação do processo e resposta ao Comercializador, no caso de ligações eventuais

Figura 3 – Identificação das fases do processo de ligação à rede

Figura 4 - Fluxo das macro etapas no processo de ligação de um produtor à rede