



Relatório de Conformidade - 2024

31 de Março de 2025

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 2024.....	9
3.1. Notas iniciais.....	9
3.2. A atividade da Responsável de Conformidade.....	9
3.2.1. Na E-REDES.....	9
3.2.2. Interação com a ERSE.....	10
3.2.3. Participação no COFEED.....	10
3.3. Sistematização do presente relatório	11
4. A relevância do contexto europeu.....	12
5. Princípios e Normas subjacentes à Conformidade	14
5.1. Não Discriminação.....	14
5.2. Transparência	14
5.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação.....	17
5.4. Independência	18
5.5. Confidencialidade	19
6. Cumprimento do Programa de Conformidade.....	20
6.1. Atividades Anuais de 2024	20
6.1.1. Atividades de Transparência.....	22
6.1.2. Gestão da informação	23
6.1.3. Independência	27
6.1.4. Tratamento de Reclamações	36
6.1.5. Ligações, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores.....	36
6.1.6. Outras solicitações de utilizadores da rede de distribuição.....	38
6.1.7. Regulamentos aprovados em 27 de julho de 2023.....	42
6.2. Atualização do Código de Conduta.....	44

7. Anexos ao Relatório de Conformidade de 2024.....	48
7.1. Anexo A - Código de Conduta da E-REDES e anexos.....	48
Capítulo I - Introdução	49
Capítulo II - Objeto.....	49
1. Finalidade	49
2. Âmbito de aplicação	49
Capítulo III – Princípios e Obrigações.....	50
3. Princípios Gerais	50
4. Normas de Conduta Aplicáveis à Generalidade dos Colaboradores.....	50
5. Normas de Conduta Aplicáveis aos Colaboradores dos Pontos de Atendimento e do Contact Center...52	
6. Normas de Conduta Aplicáveis aos Gestores da E-REDES	52
7. Declarações Individuais	52
8. Integridade	52
Capítulo IV – Monitorização	53
9. Controlo	53
Capítulo V – Disciplina.....	54
10. Cumprimento	54
Capítulo VI – Outras disposições	54
11. Comunicação e divulgação	54
12. Esclarecimento de dúvidas	54
13. Entrada em vigor	55
Anexo I ao Código de Conduta da E-REDES – Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas	56
1. Objeto.....	56
2. Âmbito de aplicação.....	56
3. Definições	57
4. Obrigações	57
5. Acesso às Informações	57
6. Exceções	58
7. Implementação e Monitorização	58
I - Enquadramento:.....	59
II – Objeto	59
III – Lista de Informações Comercialmente Sensíveis.....	60
1.2. Produtores e Titulares de Instalações de Armazenamento	61
1.3. Comercializadores, Entidades Gestoras de Autoconsumo Coletivo (EGAC), Agregadores,	

	<i>Operadores de Rede de Distribuição em Baixa Tensão (ORD BT) e Operadores de Redes de Distribuição Fechadas (ORDF)</i>	62
1.4.	<i>Prestadores de Serviços de Flexibilidade</i>	62
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>	63
	Anexo II ao Código de Conduta da E-REDES – Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES	65
	A - Definição	65
	B – Atendimento telefônico	65
	C – Princípios e deveres a observar no atendimento	65
	D – Informação aos clientes	66
7.2.	<i>Anexo B - Folheto descritivo do Processo de Autoconsumo Coletivo</i>	67
8.	Programa de Conformidade para 2025	69
8.1.	<i>Atividades a empreender</i>	69
8.1.1.	<i>Atividades no Âmbito da Não Discriminação</i>	69
8.1.2.	<i>Atividades no Âmbito da Diferenciação de Imagem e Comunicação</i>	70
8.1.3.	<i>Atividades no Âmbito da Independência</i>	70
8.1.4.	<i>Atividades no Âmbito da Confidencialidade</i>	71
8.1.5.	<i>Atividades de Âmbito Transversal</i>	71
9.	Notas finais	73

1. Sumário Executivo

- O presente relatório resume a implementação do Programa de Conformidade da E-REDES para 2024 e a avaliação feita da implementação das 10 Atividades previstas no mesmo por parte da Responsável de Conformidade Independente designada pela E-REDES no mesmo ano;
- Entre outros temas, abordam-se a gestão da informação confidencial, a independência e a separação de atividades relativamente ao grupo EDP, por exemplo quanto à não discriminação na ligação e acesso às Redes, da vinculação individual às obrigações de confidencialidade e da atualização do Código de Conduta da E-REDES.
- A Introdução ao presente Relatório é feita no **capítulo 2**. O enquadramento legislativo que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional e que inclui a atividade da distribuição, transpõe legislação da União Europeia e é detalhado em regulamentação adotada pelo regulador do Setor Energético, a ERSE.
- Uma vez que a E-REDES integra um grupo económico que inclui empresas dedicadas às atividades de produção e comercialização de energia elétrica (Grupo EDP), está sujeita a um conjunto de princípios e normas que visam garantir a independência e a separação jurídica da atividade de distribuição. Cabe, assim, à Responsável de Conformidade Independente:
 - a sistematização das medidas para verificação do seu cumprimento (e o código de conduta) no **Programa de Conformidade** anual a propôr à ERSE, aplicável a todos os colaboradores que direta ou indiretamente desempenhem funções na E-REDES, com inclusão daqueles abrangidos por contratos de prestação de serviço; e,
 - a monitorização da execução do Programa e sistematização do seu cumprimento no **Relatório de Conformidade** anual a apresentar à ERSE.
- No **capítulo 3** menciona-se a sucessão de Responsáveis de Conformidade, sem impacto no cumprimento das obrigações legais e regulamentares, e resumem-se as perspetivas complementares da **atividade desenvolvida pela Responsável de Conformidade** quer na E-REDES e na sua participação no *COFEED*, quer na sua interação com a ERSE.
- Considerando a **importância dos desenvolvimentos no contexto da União Europeia** com os novos mandatos das cúpulas das instituições europeias e as novas orientações estratégicas nomeadamente para o domínio da Energia, para a atividade presente e futura da E-REDES, apresenta-se um resumo no **capítulo 4**. Perspetiva-se a criação de uma “*verdadeira União da Energia*” e o reforço da importância do investimento em infraestruturas de rede, da adoção de medidas de eficiência energética e da digitalização do sistema energético;
- 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 depois é feita, os quais estão estreitamente relacionados com os procedimentos para a sua aplicação. Mais precisamente, sistematizam-se os princípios da não discriminação e transparência, a obrigação de diferenciação da imagem e dos canais de comunicação da E-REDES, a sua independência orgânica e funcional relativamente ao grupo EDP e a obrigação de confidencialidade.
- Como tal e pela importância que revestem para a concretização dos princípios e das normas, realçam-se **várias atividades que são desenvolvidas a todo o tempo** e incluem nomeadamente a Base de Dados em acesso aberto (Portal *Open Data*), o Balcão Digital - que permite os clientes possam realizar os seus pedidos junto da E-REDES de forma digital, a consolidação a notoriedade da marca E-REDES conforme refletido no Estudo anual de uma entidade independente e a lista pública dos vários tipos de informação confidencial.
- No **capítulo 6** resume-se a **fundamentação** apresentada pela E-REDES de modo tempestivo e com detalhe relativamente ao **cumprimento de cada uma das 10 Atividades**, e a **avaliação**

da Responsável de Conformidade faz da mesma à luz dos princípios e normas e em função dos procedimentos identificados.

- Neste âmbito, realçam-se as evidências nomeadamente quanto aos procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo e a solicitações de utilizadores da rede de distribuição como sejam os clientes e produtores de eletricidade, incluindo a **transparência e agnoscidade pela E-REDES** na prossecução da sua atividade. Tal inclui também realidades ainda em fase de **projetos piloto**, como é o caso do FIRMe – Flexibilidade Integrada em Regime de Mercado, promovidos pela E-REDES em cumprimento da regulamentação da ERSE.
- O **capítulo 7** contém o **Código de Conduta da E-REDES** conforme a atualização feita em 2024 e cujo Anexo I consiste na **Lista de Informações Comercialmente Sensíveis**; e o Folheto descritivo do Processo de Autoconsumo Coletivo - respetivamente Anexo A e Anexo B à avaliação feita do cumprimento do Programa de Conformidade para 2024.
- Considerando a **natureza permanente da obrigação de independência e separação de atividades** pela E-REDES e a tomada em consideração da **evolução da realidade no setor da eletricidade**, cumpre considerar neste âmbito o Programa de Conformidade para 2025 já aprovado pela ERSE e em implementação, o que é feito no **capítulo 8**;
- As **notas finais** quanto ao cumprimento do Programa para 2024 enunciam-se no **capítulo 9**.

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). E procede à transposição da Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019, relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade, que altera a Diretiva 2012/27/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012 (Diretiva Eletricidade)¹.

O exercício das atividades abrangidas pelo referido 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*”², entre outros.

O SEN inclui, designadamente, a atividade da distribuição de eletricidade, a qual é exercida em regime de concessão de serviço público³ e está sujeita a regulação⁴ pela ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE). 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 eletricidade⁵.

A ERSE resume a caracterização da atividade de distribuição como segue⁶:

“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 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”.

Como referido no Relatório de Conformidade de 2023, nesse ano a ERSE adotou um conjunto de Regulamentos com relevância para a distribuição de eletricidade, entre os quais se incluem o Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações (RARI)⁷, o Regulamento da Qualidade de Serviço

¹ A Diretiva Eletricidade define a atividade de «Distribuição» como sendo “o transporte de eletricidade em redes de distribuição de alta, média e baixa tensão, para entrega aos clientes, excluindo a comercialização”. O Decreto-lei procede, ainda, à transposição parcial da Diretiva (UE) 2018/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, relativa à promoção da utilização de energia de fontes renováveis.

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

³ Artigo 7.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 15/2022.

⁴ Artigos 204.º a 206.º do Decreto-Lei n.º 15/2022.

⁵ 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.

⁶ Cfr. a descrição em: <https://www.erse.pt/eletricidade/funcionamento/distribuicao/>.

⁷ O RARI foi aprovado pelo Regulamento n.º 818/2023, de 27 de julho.

dos setores elétrico e do gás (RQS)⁸ e o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRC)⁹.

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 autoconsumidores;
- As comunidades de cidadãos para a energia;
- As entidades gestoras do autoconsumo coletivo (EGAC);
- 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 sujeita, designadamente, às obrigações previstas no art. 233.^o¹⁰ e 234.^o, nos. 3 e 8 do Decreto-Lei n.º 15/2022¹¹ e nos arts. 324.^o e 325.^o do RRC.

Incumbe, assim, à E-REDES designar um(a) Responsável de Conformidade, o(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.

O(a) Responsável de Conformidade está legalmente obrigado(a) 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 que direta ou indiretamente desempenhem funções na E-REDES, com inclusão daqueles abrangidos por contratos de prestação de serviço.

Acresce que também incumbe ao(à) Responsável de Conformidade o acompanhamento da execução do Programa de Conformidade que refletirá no relatório anual a apresentar à ERSE. O relatório é publicado nos sítios da internet da ERSE e da E-REDES e não prejudica a interação que o(a) Responsável de Conformidade entenda 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 mesmas¹².

⁸ 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.

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

¹⁰ O artigo 233.^o (“*Separação jurídica da atividade de distribuição*”) do RRC 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.

¹¹ A elaboração do programa de conformidade, bem como o acompanhamento da sua execução, é da responsabilidade da entidade designada pelo ORD.

¹² Cfr. o artigo 204.^o do Decreto-Lei n.º 15/2022 e a regulamentação da ERSE.

3. A verificação da Conformidade da E-REDES em 2024

3.1. Notas iniciais

A versão final do Programa de Conformidade de 2024 (Programa para 2024) foi apresentada em setembro de 2023 pela Comissão de Conformidade, composta pelo Eng.º Carlos Loureiro, pelo Dr. Jorge Velosa e pelo Eng.º Manuel Rodrigues da Costa.

A partir de novembro de 2023, as funções da referida Comissão foram assumidas pelo Dr. Paulo Lopes Marcelo que, em substituição da mencionada Comissão e a título individual, apresentou tempestivamente o Relatório de Conformidade de 2023 (Relatório de 2023).

Em 1 de agosto de 2024, a signatária deste relatório assumiu funções como Responsável de Conformidade também a título individual. O anterior Responsável cessara funções a pedido do próprio na sequência de ter sido nomeado para exercer um cargo governamental.

Desde o início que a Responsável de Conformidade teve acesso às instalações da sede da E-REDES¹³, pôde reservar uma sala de reuniões na mesma sempre que necessário ou útil. Foi criado um endereço eletrónico próprio e foi-lhe dada a possibilidade de apoio administrativo se necessário. A Responsável de Conformidade também obteve acesso à intranet da E-REDES e foi-lhe dada a possibilidade de apoio informático quando necessário.

3.2. A atividade da Responsável de Conformidade

3.2.1. Na E-REDES

Devido à sucessão de Responsáveis de Conformidade, as datas estabelecidas no programa acordado no primeiro trimestre de 2024 quanto às reuniões de monitorização com os departamentos da E-REDES foram modificadas, tendo aumentado o número de reuniões realizadas¹⁴.

Mais precisamente, realizaram-se reuniões introdutórias com todos os principais departamentos previamente à entrega, pela E-REDES, dos documentos previstos no *ponto 7.2. Lista calendarizada das atividades* do Programa e também, quando adequado, na sequência do referido envio. Não houve necessidade de adiamento das datas previstas no Programa para a entrega dos documentos pela E-REDES à Responsável de Conformidade.

Assim e em primeiro lugar, a Responsável de Conformidade propôs a realização de reuniões na E-REDES ao abrigo das suas atribuições, designadamente, para:

- melhor apreensão das competências e atribuições das unidades organizativas internas individualmente consideradas e interação com as restantes unidades e Conselho de Administração (CA) na perspetiva da Conformidade;
- verificação do cumprimento do Programa de 2024 e reflexão sobre possíveis melhoramentos quando aplicável;
- verificação do cumprimento do Código de Conduta - especificamente no que respeita à independência funcional da operação da rede - e reflexão sobre possíveis melhoramentos quando aplicável;
- antecipação do impacto de futuras alterações legislativas ou regulamentares com relevância para a temática da independência funcional da operação da rede e bem assim de projetos-piloto;
- sistematização das perspetivas de evolução da Conformidade para os anos seguintes.

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, cujos pelouros incluem aquela área;

¹³ A sede transitou para uma de duas torres de um edifício situado na R. D. Luís I, 12, 1249-008 Lisboa, que alberga unicamente a E-REDES.

¹⁴ Foi realizado um total de 25 reuniões.

individualmente com os Administradores em função de temáticas objeto da agenda de reuniões com Unidades Organizativas; e com as Unidades Organizativas da E-REDES.

De entre as mesmas Unidades Organizativas 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 Comunicação. Neste contexto, é de registar a disponibilidade e espírito de colaboração para a realização e otimização das reuniões havidas.

A E-REDES disponibiliza um canal de comunicação público e apenas acessível pela Responsável de Conformidade para apresentação de sugestões ou reclamações específicas sobre a conformidade, incluindo internas¹⁵.

A Responsável de Conformidade também tem acesso ao Canal para a apresentação de sugestões ou reclamações específicas sobre o cumprimento das regras do Código de Conduta¹⁶, sendo relevante na medida em que as mesmas – a existirem –, relevem para o exercício das suas atribuições de gestão da Conformidade.

Como tal, também nesta sede a Responsável de Conformidade prossegue as suas atribuições mediante a consulta constante dos dois canais.

3.2.2. Interação com a ERSE

Após o início de funções e no contexto das suas atribuições, a Responsável de Conformidade participou em reuniões com o Conselho de Administração (CA) e com a Direção de Serviços Jurídicos da ERSE.

Na sequência destas últimas e após interação havida sobre o projeto de Programa de Conformidade da E-REDES para 2025 (Programa para 2025), a respetiva versão final foi objeto de aprovação pelo CA da ERSE¹⁷.

3.2.3. 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 e que tem assegurado o secretariado do COFEED¹⁸. 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.

De entre os temas abordados incluem-se, entre outros, a evolução das marcas e logos dos distribuidores verticalmente integrados e as relações com as sociedades-mãe. O COFEED tem organizado reuniões periódicas, sendo que, sempre que se considera adequado e tendo em conta o

¹⁵ 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>.

¹⁶ O endereço eletrónico é codigoconduta@e-redes.pt e está expressamente mencionado no Código de Conduta que corresponde ao **Anexo A** ao presente Relatório de Conformidade e também está disponível em: <https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2024-08/Codigo%20Conduta%20ago24.pdf>.

¹⁷ Em 23 de dezembro de 2024, o CA da ERSE comunicou a aprovação à Responsável de Conformidade, com cópia para o Presidente do CA da E-REDES. Disponível em: https://www.erse.pt/media/q0aipbzf/of%C3%ADcio_programa-de-conformidade-e-redes-decis%C3%A3o-final_-e-dsj-2024-555.pdf.

A versão preliminar havia sido enviada pela empresa para a ERSE em 31 de maio de 2024.

¹⁸ Informação constante, por exemplo do Relatório de Conformidade de 2022 da Direção responsável pela Conformidade, disponível em https://www.enedis.fr/sites/default/files/documents/pdf/Rapport_2022_sur_la_mise_en_oeuvre_du_code_de_bonne_conduite_dEnedis.pdf.

objetivo da sua criação, as mesmas incluem a participação *ad hoc* de entidades terceiras para partilha de conhecimento do interesse dos responsáveis de conformidade dos ORD europeus. Um exemplo de entidade terceira é a *EU DSO Entity*, a entidade dos operadores da rede de distribuição da União Europeia (ORDUE)¹⁹.

Como tal, em 29 de novembro de 2024, a Responsável de Conformidade independente agora signatária e a Diretora da Área de *Compliance* da E-REDES – em representação da empresa – participaram na reunião do *COFEED*. E asseguram a continuação do contributo da E-REDES para o objetivo do mesmo fórum.

3.3. Sistematização do presente relatório

O presente relatório reflete a monitorização do Programa para 2024 e nomeadamente resume a análise da implementação das 10 Atividades previstas no *Capítulo 7* no mesmo documento²⁰, tomando em consideração o teor da decisão final do CA da ERSE quanto ao mesmo. Neste sentido e ao longo do texto são abordados os tópicos da *Gestão da informação, da Independência, da Ligação e Acesso às Redes, da Vinculação individual e da atualização do Código de Conduta*.

O presente relatório encontra-se estruturado nos seguintes termos:

- No **capítulo 4** é dada a relevância dos desenvolvimentos havidos no contexto europeu, é feito um resumo para melhor apreensão do enquadramento em que a E-REDES prossegue a sua atividade;
- 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** encontram-se os anexos à avaliação feita do cumprimento do Programa de Conformidade para 2024, a saber:
 - **Anexo A** - Código de Conduta da E-REDES cujo Anexo I consiste na Lista de Informações Comercialmente Sensíveis;
 - **Anexo B** - Folheto descritivo do Processo de Autoconsumo Coletivo.
- No **capítulo 8** é mencionado o Programa de Conformidade para 2025 no seguimento das atividades já implementadas e interações havidas com a ERSE;
- No **capítulo 9** sistematizam-se as notas finais quanto ao cumprimento do Programa para 2024;

¹⁹ 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.

²⁰ Disponível nos sítios internet da E-REDES e da ERSE, respetivamente, em <https://www.e-redes.pt/pt-pt/sobre-nos-e-redes/organizacao/etica-e-conformidade> e <https://www.erse.pt/eletricidade/funcionamento/distribuicao/>.

4. A relevância do contexto europeu

A União Europeia e os Estados-Membros dispõem de competências partilhadas, designadamente, no domínio da Energia²¹.

Na reunião de 27 de junho de 2024, em Bruxelas, o Conselho Europeu chegou a acordo sobre a *Agenda Estratégica 2024-2029* (Agenda)²². A Agenda define as prioridades da União Europeia (UE) e as suas orientações estratégicas²³, orientando o trabalho das instituições da UE. De entre as orientações estratégicas da Agenda inclui-se o reforço da prosperidade e da competitividade da Europa. Neste contexto, uma das prioridades consiste na transição ecológica e inclui a criação de uma “verdadeira União da Energia”.

Em 18 de julho de 2024, Ursula Von der Leyen apresentou ao Parlamento Europeu as *Orientações Políticas para o mandato de 2024-2029 da Comissão Europeia* (Orientações Políticas), sob o lema “*Um novo plano para a prosperidade e a competitividade sustentáveis da Europa*”²⁴. De entre as várias orientações realçam-se as seguintes:

- proposta de “Um pacto da indústria limpa” e a concretização de uma “verdadeira União da Energia”. E inclui a intensificação e atribuição de “*prioridade ao investimento em infraestruturas e tecnologias de energia limpa. Estarão incluídas [...] infraestruturas de rede [...]. Investiremos também em medidas de eficiência energética, na digitalização do nosso sistema energético*”;
- proposta de “*plano europeu de adaptação às alterações climáticas*” que inclui, designadamente, a identificação “[d]os riscos e [d]as necessidades de preparação em matéria de infraestruturas, energia”.

As perspetivas de evolução acima mencionadas são abordadas e aprofundadas no Relatório sobre “*O futuro da Competitividade Europeia*”, que Mario Draghi apresentou em 9 de setembro de 2024 (Relatório Draghi)²⁵. O Relatório Draghi começa por assumir que “*Energy is a key driver of the European Union’s competitiveness gap vis-à-vis other world regions*”. E apresenta um conjunto de medidas concretas para o setor energético com diferentes horizontes temporais (curto, médio e longo prazos), realçando-se as seguintes:

- “reforço da ação legislativa ao nível europeu” para “*agilizar processos de licenciamento para projetos relacionados com infraestruturas e flexibilização e das redes necessárias para integrar*

²¹ 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.

²² Disponível em: https://www.consilium.europa.eu/media/yxrc05pz/sn02167en24_web.pdf. Para os presentes efeitos é particularmente relevante o s

eguinte excerto:

“*We will pursue a just and fair climate transition, with the aim of staying competitive globally and increasing our energy sovereignty. Accelerating the energy transition, we will build a genuine energy union, securing the supply of abundant, affordable and clean energy. This will require ambitious electrification using all net-zero and low carbon solutions, and investment in grids, storage and interconnections. We will develop a more circular and resource-efficient economy, driving forward the industrial development of clean technologies, reaping the full benefits of the bioeconomy, embracing clean and smart mobility with adequate network infrastructure*”.

²³ Nos termos do art. 15.º do TUE.

²⁴ Ursula Von der Leyen apresentou estas Orientações ainda como candidata a Presidente da Comissão Europeia para o mandato 2025-29. Disponível em: https://commission.europa.eu/document/download/e6cd4328-673c-4e7a-8683-f63ffb2cf648_pt?filename=Political%20Guidelines%202024-2029_PT.pdf.

²⁵ A Comissão Europeia incumbiu Mario Draghi enquanto ex-Presidente do Banco Central Europeu e como reconhecimento do seu percurso, para preparar um relatório com a sua visão pessoal sobre o futuro da competitividade europeia. Para mais informações e contexto, consultar https://commission.europa.eu/topics/strengthening-european-competitiveness/eu-competitiveness-looking-ahead_en.

O Relatório Draghi tem uma Parte A – Prefácio e uma Parte B – Análise aprofundada e recomendações. Está disponível em https://commission.europa.eu/document/download/ec1409c1-d4b4-4882-8bdd-3519f86bbb92_en?filename=The%20future%20of%20European%20competitiveness_%20In-depth%20analysis%20and%20recommendations_0.pdf.

*capacidade adicional de energias renováveis no Sistema energético*²⁶;

- “Promoção da melhoria das interligações e investimentos nas redes para abordar a eletrificação da economia e evitar constrangimentos”²⁷, designadamente:
 - Desenvolver uma estratégia abrangente ao nível da UE e coordenada com os Estados membros para endereçar as necessidades de desenvolvimento da infraestrutura estratégica” (incluindo interconexões)²⁸;
 - Orientar uma coordenação mais aprofundada entre os operadores de rede nacionais e transfronteiriços e os *grid planners*²⁹;
 - Simplificar as autorizações necessárias para a expansão das redes, incluindo a digitalização dos procedimentos locais e nacionais de atribuição das autorizações;
- Incentivar a inovação no setor energético;
- Desenvolver o governo necessário à criação de uma verdadeira União energética.

Em concretização da Agenda, a Comissão Europeia (Comissão) tem vindo a propor um conjunto de iniciativas.

Já em 2025, a Comissão apresentou a *Bússola para a Competitividade*³⁰ cuja concretização inclui, designadamente, o *Pacto para a indústria limpa*³¹ e o *Plano de Ação para garantir o acesso à energia a preços acessíveis* (Plano de Ação)³².

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”. E 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”. Na qualidade de co-legisladores, cabe depois ao Conselho da UE e ao Parlamento Europeu debaterem as propostas e negociarem com o intuito de aprovarem os textos legislativos.

É face a este enquadramento que a E-REDES continua a prosseguir a sua atividade enquanto ORD e que o presente relatório de conformidade é apresentado à ERSE, como se passa a detalhar no **capítulo 6**.

Ademais, é justamente a dinâmica da realidade económica e evolução do enquadramento legislativo que também enquadram a definição de um novo modelo organizativo dentro do Grupo EDP, que não introduziu alterações à segregação e independência do ORD face a atividades de mercado³³.

Assim, não se introduziram alterações nomeadamente no que respeita à autonomia em termos de poder de decisão do CA da E-REDES e está em curso a definição de mecanismos para garantir a necessária clareza no perímetro de custos da atividade regulada da E-REDES e assegurar uma adequada imputação de custos decorrentes da partilha de recursos – que é limitada – entre os ORDs do grupo.

A implementação deste novo modelo ao nível da E-REDES ocorrerá essencialmente em 2025.

²⁶ Página 33 da Parte A do Relatório Draghi.

²⁷ Página 32 da Parte B do Relatório Draghi, Tabela Sumário sobre Propostas para a Energia.

²⁸ Página 33 da Parte B do Relatório Draghi, ponto 2.

²⁹ Página 33 da Parte B do Relatório Draghi, ponto 2.

³⁰ Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_25_339.

³¹ Disponível em: https://commission.europa.eu/document/download/9db1c5c8-9e82-467b-ab6a-905feeb4b6b0_en.

³² Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_25_570.

³³ O novo modelo organizativo, de natureza matricial, assenta em 4 plataformas e em 6 regiões, enquadrando-se a E-REDES na plataforma *Networks* e na região *Iberia Networks*.

Acresce que o Programa de Conformidade para 2025 (Programa para 2025)³⁴ que foi aprovado pelo CA da ERSE³⁵ na sequência da versão final proposta pela signatária do presente relatório³⁶, também já toma em consideração o contexto europeu acima resumido. As atividades previstas no mesmo Programa encontram-se abaixo indicadas no **Capítulo 7**.

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 (Grupo EDP), 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**, conforme melhor especificado abaixo nos pontos **5.1.** a **5.5.** deste capítulo.

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.

O cumprimento deste princípio é feito também pela concretização pelos princípios mencionados a seguir e está detalhado no **Capítulo 6.**

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 adequado³⁷.

Neste sentido, o sítio internet da E-REDES inclui, designadamente:

- uma sistematização dos documentos relevantes sobre a sua atividade³⁸;

³⁴ Disponível em: https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2025-01/Vfinal_Proposta%20de%20Programa%20de%20Conformidade%202025.pdf.

³⁵ Com data de 23 de dezembro de 2024. Está disponível em: https://www.erse.pt/media/q0aipbzf/of%C3%ADcio_programa-de-conformidade-e-redes-decis%C3%A3o-final_e-dsj-2024-555.pdf.

³⁶ Em 6 de dezembro de 2024. O Despacho do CA da ERSE que comunicou a aprovação da versão final do Programa mencionada a submissão, de forma tempestiva, da versão inicial da proposta de Programa em 31 de maio de 2024.

³⁷ São exemplos o atendimento telefónico, o atendimento por videochamada e a afixação nas lojas da empresa.

³⁸ 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

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



- uma Base de Dados em acesso aberto (Portal *Open Data*)³⁹ - Plataforma que disponibiliza dados públicos relacionados com a rede elétrica, consumo energético e transição energética em Portugal, promovendo a transparência e o acesso à informação para diversas entidades, incluindo agentes públicos, investigadores, empresas e cidadãos.

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



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).

³⁹ Disponível em <https://e-redes.opendatasoft.com/pages/homepage/?flg=pt-pt>.

Através do Portal *Open Data*, 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 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 com o mesmo.

- múltiplas funcionalidades, nomeadamente Perguntas & Respostas (*Frequently Asked Questions*) para os utilizadores encontrarem de forma eficiente e rápida a informação que pretendem obter.

Imagem 3 – Início da página do sítio internet da E-REDES com *Perguntas & Respostas*



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

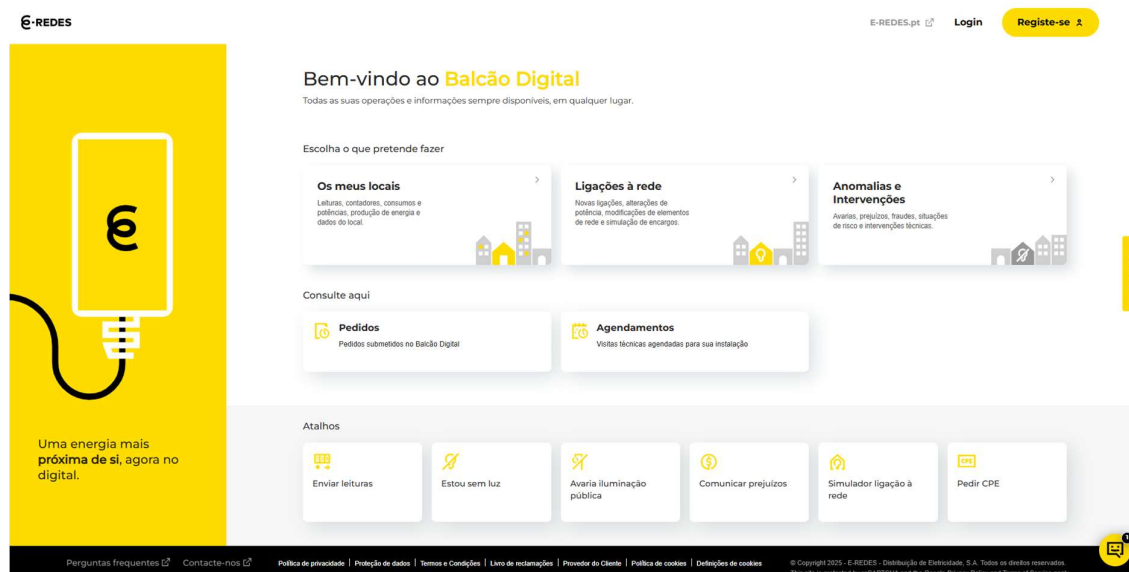
Neste contexto, o sítio internet inclui uma área – Balcão Digital⁴⁰ - que permite os clientes possam realizar os seus pedidos junto da E-REDES, de forma digital, e aceder nas suas áreas de cliente (áreas reservadas) às suas informações relativas a clientes residenciais, empresariais, produtores de energia elétrica, autoconsumo individual e coletivo, entre outros. Tal significa, por exemplo que:

- um requerente de ligação à rede tem acesso à versão digital da documentação constante do processo, verificar se existe alguma em falta e fazer diretamente o *upload* de documentação - contribui, assim, 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.

⁴⁰ Disponível em: <https://balcaodigital.e-redes.pt/home>.

Imagem 4 – Página do sítio internet da E-REDES dedicada ao Balcão Digital



Quanto a outros canais de divulgação, realça-se a App E-REDES Digital para dispositivos móveis, lançada em 2023 e que continua a ser melhorada em função da evolução tecnológica, sendo que agrega todos os serviços disponibilizados pela Empresa e permite solicitar serviços. Assim, permite, entre outras funcionalidades, “*enviar leituras, comunicar anomalias, estou sem luz, consultar consumos, notificações e alertas, gerir locais de consumo e contactos*” ⁴¹.

Imagem 5 – Página do sítio internet da E-REDES sobre a App E-REDES Digital



5.3. Diferenciação de Imagem e Comunicação

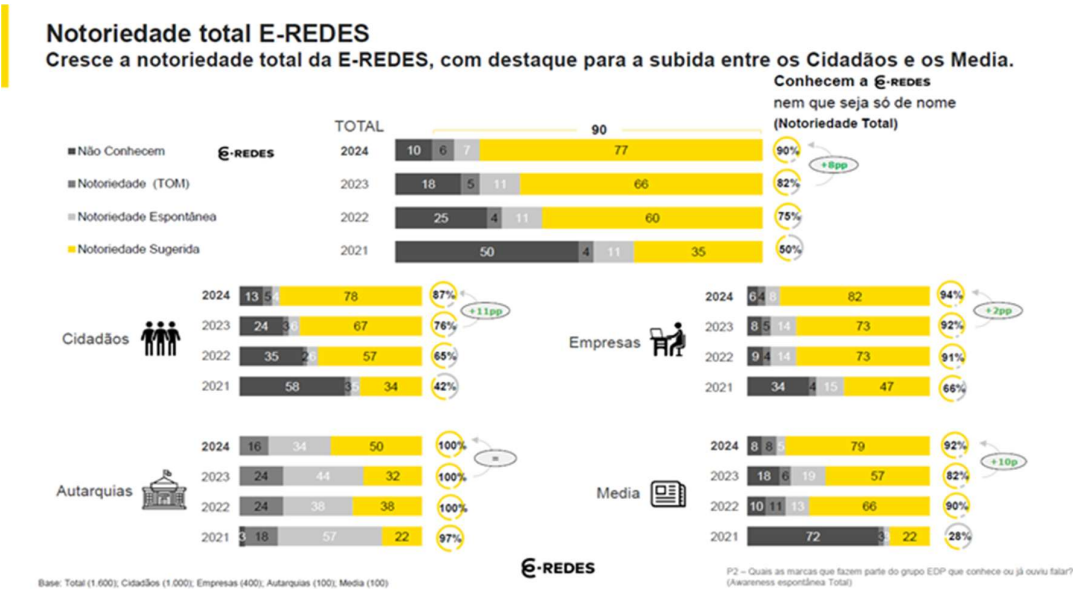
A E-REDES deve garantir a diferenciação da sua imagem e dos canais de comunicação face às restantes entidades que atuam no âmbito do Sistema Elétrico Nacional (SEN), de forma inequívoca para os clientes de eletricidade, devendo obrigatoriamente a respetiva imagem gráfica e designação comercial não conter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

⁴¹ Disponível em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/app-e-redes>.

Em 2024 e nos termos e para os efeitos do artigo 325.º do RRC, a E-REDES solicitou 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, atuam noutras atividades do setor elétrico. Em consequência, a Pitagórica apresentou um relatório de estudo de Imagem da E-REDES (Estudo).

Com base nos resultados apurados no Estudo, a notoriedade da marca subiu para 90% (contra 82% em 2023). Esta diferenciação já existe nos termos pretendidos, o que justificou a supressão de uma atividade específica no ano de 2024. De todo o modo, continua a constituir um objetivo da E-REDES a consolidação da divulgação e notoriedade da implantação da marca E-REDES pelo que continua a ser necessário que os departamentos competentes da empresa assegurem a manutenção do esforço de promoção e divulgação.

Imagem 6 – Página do Estudo da Pitagórica sobre a notoriedade da E-REDES em 2024



O Estudo de Imagem de 2024 foi disponibilizado à Responsável de Conformidade, visando também dar resposta ao estabelecido no **ponto 6.9** do Programa para 2024.

5.4. Independência

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

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

Assim, a E-REDES deve dispor de:

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

A EDP, S.A., na qualidade de empresa-mãe, não deve interferir na exploração diária das redes de distribuição e nas decisões específicas sobre a operação, manutenção e investimento das redes. No entanto, encontra-se salvaguardado o direito a uma supervisão económica e de gestão, designadamente no que se refere à aprovação do plano financeiro anual, ou instrumento equivalente, e ao estabelecimento de limites globais para os níveis de endividamento da E-REDES, uma vez que a lei não estabelece obrigações de separação patrimonial do ORD⁴².

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

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

A E-REDES continua a implementar mecanismos de *Compliance* que incluem a formação e sensibilização para o cumprimento desta obrigação nos termos da lei, de todos os seus colaboradores durante a permanência na empresa. Recorda-se, aliás, que a obrigação legal da separação jurídica da E-REDES e suas implicações se encontram mencionadas no Código de Conduta, cuja atualização concretiza a Atividade 10/2024, abaixo detalhada no **ponto 6.2**.

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 é conhecida de todos⁴³ e continua a ser objeto da implementação do programa de *Compliance*. Tem vindo a ser atualizada em função da evolução da legislação e melhores práticas.

Imagem 7 – Página do Código de Conduta atualizado⁴⁴ 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.

⁴² Nos termos do art. 233.º do Decreto-Lei n.º 15/2022.

⁴³ Consta do Anexo I ao Código de Conduta da E-REDES – Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas, disponível em: <https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2024-08/Codigo%20Conduta%20ago24.pdf>.

⁴⁴ Cfr. o link mencionado acima na nota 43.

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. O elenco detalhado dos procedimentos por referência a cada um dos princípios individualmente considerados – sendo que não é inequívoca a fronteira entre uns e outros – encontra-se no **Capítulo 3. Procedimentos** do Programa para 2025.

6. Cumprimento do Programa de Conformidade

6.1. Atividades Anuais de 2024

Nota prévia: Pelos motivos explicitados no **ponto 3.1.** acima, todas as menções a “Comissão de Conformidade” devem entender-se como respeitando à Responsável de Conformidade.

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

Ref ^a	Sub-Cap.	Atividades
		Transparência de procedimentos
A1/2024	6.1	Análise de trâmites de publicitação de procedimentos - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2024 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise final da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Gestão da informação
A2/2024	6.2	Especificação e abrangência das medidas de proteção de informação comercialmente sensível - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2024 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Independência
A3/2024	6.3	Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais ⁴⁵ .

⁴⁵ Cfr. a menção ao RRC em vigor na nota 8 acima. Este manteve a redação do art. 339.º (“*Independência dos operadores das redes de distribuição*”) do anterior RRC, tendo-o renumerado (é agora o artigo 324.º).

		- Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2024 – Resultados preliminares da aferição: 31 de outubro - Resultado final da aferição: 31 de dezembro
A4/2024	6.4	Procedimentos de preservação da independência e da separação funcional. - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2024 - Relatório da E-REDES: 31 de outubro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Tratamento de Reclamações
A5/2024	6.5.	Análise de reclamações para Identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade. - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2024 – Síntese preliminar: 30 de setembro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
A6/2024	6.6.	Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade. - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2024 – Síntese preliminar: 30 de setembro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Ligações, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores
A7/2024	6.7.	Procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo - Relatório da E-REDES sobre procedimentos: 31 de outubro - Lista de informação a fornecer pela E-REDES: 31 de outubro - Informação fornecida pela E-REDES: 31 de dezembro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Outras solicitações de utilizadores da rede de distribuição

A8/2024	6.8.	Lista de procedimentos de observância dos articulados do Regulamento da Operação das Redes e do Regulamento de Autoconsumo: - Reuniões de monitorização com os departamentos: datas estabelecidas em programa acordado no primeiro trimestre de 2024 - Lista de informação a fornecer pela E-REDES: 31 de outubro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Regulamentos aprovados em 27 de julho de 2023
A9/2024	6.9.	Procedimentos de observância dos articulados
		Ajustes no articulado do Código de Conduta
A10/2024	6.10	Revisão do Código de Conduta - Revisão do código, pela E-REDES: 31 de dezembro

Nos sub-capítulos seguintes analisa-se cada uma das Atividades constantes do Programa para 2024 por ordem e, sempre que adequado, transcrevem-se as passagens do mesmo documento que as contextualizam ou resumem – a [azul](#) para maior facilidade.

6.1.1. Atividades de Transparência

A1/2024 - Análise de trâmites de publicitação de procedimentos

*A E-Redes disponibilizará à Comissão de Conformidade a lista dos procedimentos adotados no relacionamento com os utilizadores da rede de distribuição publicitados no ano anterior e, relativamente aos processos integrados em amostra definida por aquele órgão, as evidências da respetiva data da publicitação ou outra informação pelo mesmo considerada relevante de forma a verificar-se, quando aplicável, o cumprimento da antecedência mínima exigida.*⁴⁶

As regras e procedimentos adotados no relacionamento com os utilizadores da rede de distribuição têm vindo a ser tornados públicos⁴⁷, designadamente nos Pontos de Atendimento e no sítio internet da E-REDES, como referido acima no **ponto 5.2**. E devem manter-se acessíveis durante a respetiva vigência. A E-REDES deverá justificar as decisões tomadas perante as entidades com as quais se relaciona. As decisões tomadas pela E-REDES devem ser absolutamente transparentes, fundamentadas e devem ser mantidas evidências das mesmas, por um período mínimo de 5 anos, permitindo a respetiva auditabilidade.

⁴⁶ Página 28 do Programa para 2024.

⁴⁷ O **ponto 3.1.** do Programa para 2024 previa ainda que “*Salvo exceções registadas e fundamentadas em documento remetido no próprio dia à Comissão de Conformidade da E-Redes, a informação a publicar deverá ser tornada pública pelo menos 5 dias antes da sua entrada em vigor*”. Simplesmente, na E-REDES constatou-se que esta previsão da publicitação de procedimentos com antecedência face à data da respetiva produção de efeitos criava um risco de confundibilidade para os utilizadores das redes sobre a versão em cada momento em vigor. Para obviar a este risco e após auscultação da ERSE pela Responsável de Conformidade, a E-REDES deixou de proceder à previsão de publicitação em causa no último trimestre do ano.

Acresce que sistematização da publicitação de procedimentos pela E-REDES já é reportada periodicamente pela empresa à ERSE nos termos da regulamentação aplicável e monitorizada pela mesma, conforme disposto no art.º 440 do RRC⁴⁸. Tal motivou a proposta pela Responsável de Conformidade à ERSE de não inclusão desta Atividade no Programa para 2025, sendo que teve acesso à informação enviada à ERSE até final de 2023.

A análise do cumprimento dos trâmites de publicitação de procedimentos foi também abordada em reuniões de monitorização com as Áreas relevantes para efeitos da concretização do princípio da transparência no seu todo para melhor compreensão.

Da informação recebida e analisada não resultam quaisquer indícios de incumprimento, sendo que a Área de Comunicação tem a incumbência de atualizar a informação disponível nos diversos canais de comunicação da E-REDES em consonância com a evolução da informação, após o envio da mesma por parte das áreas de negócio responsáveis.

6.1.2. Gestão da informação

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

À semelhança do que já previa o Programa para 2023, também aquele de 2024 prevê a apresentação de um *Relatório de Especificação e Abrangência das Medidas de Proteção da Informação Comercialmente Sensível* (Relatório) pela E-REDES à Responsável de Conformidade. A apreciação do cumprimento da Atividade por esta última também incluiu abordar o tema em reuniões de monitorização com as Áreas relevantes.

O relatório visa dar execução à atividade em causa, listando as medidas e os procedimentos de proteção da informação comercialmente sensível implementados na E-REDES, com a nota de que os mesmos são transversais a toda a empresa e não específicos de alguns departamentos.

Assim, relevam as seguintes 2 categorias de informação: (i) Informações Comercialmente Sensíveis (ICS) e (ii) Informações Comercialmente Vantajosas (ICV)⁴⁹.

Realça-se que, conforme previsto na legislação e regulamentação aplicável, a E-REDES elaborou e mantém em vigor uma lista de informações de ICS⁵⁰. A lista é periodicamente revista pela E-REDES, com vista a garantir a respetiva atualização. A revisão mais recente é de 2024 e incluiu informação a que a E-REDES poderá aceder no âmbito da relação mantida com um conjunto de novos agentes atuantes no SEN⁵¹.

A proteção destas 2 categorias de informação levou, desde logo, à adoção de Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas

⁴⁸ O artigo 440.º ("Informação a enviar à ERSE") do RRC estabelece o seguinte:

1 - Salvo indicação em contrário pela ERSE, toda a informação a enviar à ERSE pelos sujeitos intervenientes nos termos previstos no presente Regulamento deve ser apresentada em formato eletrónico.

2 - Os sujeitos intervenientes devem indicar à ERSE, em formato eletrónico, a localização exata nas suas páginas na internet de todas as informações e de todos os documentos e elementos que, nos termos do presente Regulamento, devam ser publicitados.

3 - A informação prevista no número anterior deve ser remetida com periodicidade anual e adicionalmente no prazo de 10 dias contados de qualquer alteração realizada, sem prejuízo dos prazos e formatos previstos regulamentarmente para as respetivas obrigações de reporte, prestação e disponibilização de informação."

⁴⁹ Consiste em informações acedidas no âmbito do exercício das respetivas atividades cuja disponibilização de forma discriminatória pode conceder uma vantagem competitiva ilegítima aos agentes de mercado que a ela tenham acesso.

⁵⁰ Lista contendo as informações cuja divulgação pode prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade e que, por isso, devem ser mantidas confidenciais.

⁵¹ Entre outros, encontram-se os seguintes: Autoconsumidores; Titulares de Instalações de Armazenamento; EGACs; Agregadores; ORDs em Baixa Tensão; Operadores de Redes de Distribuição Fechadas; Prestadores de serviços de Flexibilidade; Operadores de Postos de Carregamento de Veículos Elétricos; Comercializadores de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica e a Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica.

que atualmente consta do Anexo I ao Código de Conduta da E-REDES (também revisto em 2024) – **Anexo A** - e que é aplicável a todos os colaboradores da E-REDES e respetivos prestadores de serviços.

Este Regulamento tem sido divulgado aos colaboradores da E-REDES e aos prestadores de serviços desta última, através de campanhas de sensibilização específicas que sublinham as responsabilidades de todos no que se refere à manutenção da preservação da confidencialidade contida na informação a que acedem. Ademais, encontra-se publicado no sítio intranet e no sítio internet da E-REDES⁵² (este último pode ser acedido por todos).

O mesmo Regulamento estabelece os princípios gerais, as obrigações e as medidas a adotar pela 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. Em anexo ao Regulamento encontra-se a Lista de ICS em vigor, bem como um Questionário de ICVs, com vista a apoiar os colaboradores e os prestadores de serviços da E-REDES na sua correta identificação.

Em particular, este Regulamento visa concretizar as obrigações legais e regulamentares a que a E-REDES se encontra sujeita, bem como, de forma inerente, os seus prestadores de serviços⁵³.

Conforme previsto no Regulamento, sempre que surja a necessidade de divulgação de ICS 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 o apoio da Área de *Legal*, da Área de Compliance e da Área de Regulação da E-REDES.

Nestas situações, é analisada a necessidade de divulgação, para avaliar o tratamento a dar, sendo assegurado o seguinte:

- a) É verificado se é possível proceder à anonimização / agregação da informação a divulgar, de tal forma que esta deixe de constituir ICS (solução preferencial);
- b) Caso não seja possível proceder ao referido na alínea anterior, é verificado se a divulgação é necessária para o cumprimento das obrigações legais ou regulamentares a que a E-REDES está sujeita ou para a prossecução de um interesse legítimo - tendo como referência um conceito "interesse legítimo" análogo ao previsto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da UE;
- c) Caso a divulgação seja necessária nos termos referidos na alínea anterior, é assegurada a inclusão de clausulado específico respeitante à proteção da confidencialidade das informações em contrato ou acordo de confidencialidade firmado entre a E-REDES e o destinatário da informação, designadamente com vista a garantir:
 - i. a não divulgação da informação pelo destinatário;
 - ii. a obrigação da mesma ser unicamente utilizada para a finalidade enunciada;
 - iii. que a ICS será tratada pelo menor número de pessoas que tenham que aceder à mesma (que devem estar vinculadas a idênticas obrigações de sigilo);
 - iv. que no final do contrato ou do projeto é assegurada a destruição da informação.
- d) Caso a divulgação da informação observe os termos referidos na alínea b. *supra*, a mesma só será possível mediante autorização prévia do respetivo titular.

⁵² Disponível em <https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2024-08/Codigo%20Conduta%20ago24.pdf>

⁵³ Nos termos do RRC, do Decreto-Lei n.º 15/2022 e da Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro (que estabelece o Regime Sancionatório do Setor Energético).

Em decorrência do mencionado supra, cumpre relevar que, para além do clausulado específico, a Lista de ICS se encontra em anexo aos contratos cujo objeto implique a sua divulgação pela E-REDES, o mesmo se passando com os acordos de confidencialidade.

No contexto da formação em matéria de ICS, a E-REDES implementou um curso específico sobre proteção da informação destinado aos seus colaboradores com a designação “*Proteção de Dados e Confidencialidade de Informação na E-REDES*”.

Imagem 8 – Página final da apresentação da formação interna sobre “*Proteção de Dados e Confidencialidade de Informação na E-REDES*”.



Trata-se de uma formação de carácter obrigatório que, em outubro de 2024 já havia sido concluída por 91,4% dos colaboradores E-REDES. Acresce que todos os novos colaboradores da empresa têm que, obrigatoriamente, realizar esta formação, no âmbito da sua integração.

O curso aborda, designadamente, o Regulamento para o Tratamento de ICS e ICV e não avança sem que o mesmo seja consultado.

Outro contexto em que a proteção destas duas categorias de informação relevam é o do atendimento aos Utilizadores da Rede de Distribuição (Utilizadores).

A E-REDES dispõe de uma plataforma interna de conhecimento que é amplamente utilizada para divulgação dos procedimentos e processos de negócio, incluindo *scripts* e modos de atuação no atendimento aos Utilizadores. É nessa plataforma que se encontram publicados os protocolos de atendimento e procedimentos de resposta a solicitações que devem ser seguidos no Contact Center, nos Pontos de Atendimento e nas áreas que tratam Reclamações e Pedidos de Informação.

O Relatório indica quais os procedimentos que são divulgados na referida plataforma e outras informações relevantes para a interação com os Utilizadores. Para além da formação inicial que é ministrada aos colaboradores da E-REDES com funções respeitantes a esta interação, para aferir a qualidade e o cumprimento dos procedimentos, estes e todos os que estão implementados, são realizadas auditorias de qualidade, por amostragem representativa do mix de atividades.

Ademais, a E-REDES faz um mapeamento da ICS nas inúmeras aplicações utilizadas na empresa que contempla, para cada uma destas e num campo específico, a indicação relativa à existência/tratamento ou não de ICS e ICV. E a salvaguarda das mesmas também é feita pela gestão dos acessos.

Em termos gerais, cabe às hierarquias coordenar os recursos humanos afetos à sua área de responsabilidade, definindo metas e monitorizando as atividades desenvolvidas no sentido de garantir o cumprimento dos planos e objetivos definidos para a área de negócio em questão, e promovendo as condições necessárias ao desenvolvimento das atividades.

No que releva especificamente para esta Atividade, encontra-se implementado um Processo de Gestão de Identidades e Acessos no qual se prevê que a atribuição, modificação e revogação de funções de sistema é gerida pela hierarquia ou gestor de sistema de cada utilizador (consoante se trate de um colaborador interno ou de um colaborador de um prestador de serviços da E-REDES). E está associado a cada uma das funções de sistema um nível de proteção de dados (acesso a dados pessoais, acesso a dados especiais e/ou acesso a dados comercialmente sensíveis ou vantajosos) que é visível quer para a hierarquia ou gestor de sistema, quer para o utilizador⁵⁴.

E para garantir que as funções de sistema que se encontram atribuídas estão de acordo com as funções atuais de cada utilizador, é executado um Controlo Interno – explicitado no Relatório da E-REDES - que obriga a uma revisão anual dos acessos atribuídos a todos os utilizadores (colaboradores internos e/ou colaboradores de prestadores de serviços da E-REDES), garantindo-se assim que cada utilizador tem apenas as funções de sistema necessárias e adequadas à sua função.

Por fim, existem ainda processos definidos para a gestão de acessos em caso de migrações intragrupo e situações de cessação de contrato de trabalho:

- Caso o utilizador mude de empresa dentro do Grupo EDP e, designadamente, saia da E-REDES para outra empresa do Grupo, o sistema IAM⁵⁵ procede automaticamente à revogação da generalidade dos seus acessos às aplicações, mantendo apenas os acessos àquilo que se designa como “pacote base”, ou seja às funções organizacionais básicas e transversais.
- Apenas muito excecionalmente, em determinadas movimentações entre empresas de cariz exclusivamente administrativo, em que não existe alteração de funções do colaborador em causa, nem de âmbito, os acessos são mantidos.
- Findo o contrato de trabalho de um colaborador da empresa, são removidos os respetivos acessos e revogado o correspondente número de utilizador.

O Relatório da E-REDES indica que a empresa desenvolveu uma Política de Segurança da Informação (Política de Segurança) alinhada com as melhores práticas e que é base do Sistema de Gestão de Segurança de Informação (SGSI)⁵⁶.

A E-REDES tem implementado um SGSI certificado na norma ISO 27001, para gestão e operação das infraestruturas de Informação cujo âmbito de certificação tem vindo a ser alargado a diferentes subprocessos, ao longo dos anos. No âmbito da implementação e manutenção deste SGSI, em conformidade com os requisitos e controlos de segurança da informação da norma ISO 27001, a E-REDES define e adota um conjunto de políticas, procedimentos, manuais e especificações para dar resposta a todos os requisitos de segurança da informação e de notificação de incidentes.

Por último, o Relatório aborda a articulação das exigências do Regulamento Geral de Proteção de Dados relativamente às aplicações utilizadas pela E-REDES que contêm Dados Pessoais (DP).

Ademais, a ICS que seja simultaneamente um dado pessoal beneficia de proteção acrescida ao abrigo do Programa Específico de Compliance para a Proteção de Dados Pessoais implementado pela E-REDES nos termos mencionados no Relatório.

Em paralelo e para reforçar a proteção de toda a ICS (ou ICV) que não seja simultaneamente um dado pessoal, a E-REDES tem estado a aprofundar um Programa Específico de Compliance ICS/ICV que já

⁵⁴ De forma a auxiliar os intervenientes nos processos acima referidos, encontra-se disponibilizado um manual que visa dar suporte à aplicação de Gestão de Acessos e Segregação de Funções.

⁵⁵ Iniciais para indicarem “*Identity and Access Management*”.

⁵⁶ Para melhor ilustrar o detalhe da Política de Segurança, o Relatório contém uma Tabela com as Políticas e Procedimentos por referência aos objetivos que prosseguem.

contém desenvolvimentos em áreas relevantes conforme elencado no Relatório⁵⁷. Note-se que este Programa será alavancado no Programa Específico de Compliance para a Proteção de Dados Pessoais e que estenderá as respetivas medidas, com as necessárias adaptações, a este subconjunto de informação.

6.1.3. Independência

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

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

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

♣ será avaliado o nível de suscetibilidade das situações de partilha de recursos ou recurso a prestadores externos comuns identificadas para gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível;

♣ serão definidas e calendarizadas medidas destinadas a resolver eventuais situações de risco que possam ser identificadas no âmbito do ponto anterior.

Em resultado do exercício de aferição descrito, a E-Redes produzirá e entregará à Comissão de Conformidade um relatório (documento) com as conclusões da sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte”.⁵⁸

A obrigação legal de independência relativamente ao Grupo EDP resulta da Lei 15/2022 e do artigo 324.º do novo RRC, que manteve a redação do art. 339.º do RRC revogado⁵⁹.

A. Nota prévia

A título prévio, importa recordar o texto do artigo 35.º da Diretiva Eletricidade que veio a ser transposto no artigo 233.º da Lei 15/2022. Mais precisamente, o artigo 35.º, n.º 2, alínea c) dispõe:

“O operador da rede de distribuição tem de dispor de poder de decisão efetivo e independente da empresa de eletricidade integrada no que respeita aos ativos necessários para explorar, manter ou desenvolver a rede. Para o bom desempenho destas funções, o operador da rede de distribuição deve ter à sua disposição os recursos necessários, designadamente humanos, técnicos, materiais e financeiros. Tal não deverá impedir que existam mecanismos de coordenação adequados para assegurar a proteção dos direitos de supervisão económica e de gestão da empresa-mãe no que respeita à rentabilidade dos ativos de uma filial, regulados indiretamente nos termos do artigo 59.º, n.º 7. Tal deve permitir, em particular, que a empresa-mãe aprove o plano financeiro anual, ou instrumento equivalente, do operador da rede de distribuição e estabeleça limites globais para os níveis de endividamento da sua filial. Tal não deve permitir que a empresa-mãe dê instruções relativamente à exploração diária, nem relativamente às decisões específicas sobre a construção ou o melhoramento

⁵⁷ A título exemplificativo, foi elaborada uma proposta de definição de perímetro de medidas de adequação para ativos digitais *legacy* - i.e. aplicações desenvolvidas em momento anterior à entrada em vigor do RGPD e que não foram alvo da adoção de metodologias de *privacy by default* e *privacy by design* - com ICS/ICV e sem DP.

⁵⁸ Página 28 do Programa para 2024.

⁵⁹ Cfr. a nota 45 acima.

das linhas de distribuição que não excedam os termos do plano financeiro aprovado ou instrumento equivalente”.

As dimensões complementares em que se desdobra a obrigação legal de independência relativamente ao Grupo EDP resultam do artigo 233.º da Lei 15/2022. Desde logo, o *“ORD que pertença a uma empresa verticalmente integrada deve dispor dos recursos necessários, designadamente humanos, técnicos, financeiros e materiais, para explorar, manter e desenvolver a rede”*⁶⁰.

Ou seja, nem a disposição europeia nem aquela nacional (que a transpôs) proíbem a existência de partilha de recursos ou ativos entre a sociedade-mãe e o ORD mas antes estabelecem a obrigação de o ORD não depender acriticamente dos serviços prestados por outras entidades do grupo verticalmente integrado e de o próprio ORD dever ter à sua disposição os recursos necessários para exercer a atividade de operação, manutenção e desenvolvimento da rede.

Ademais e em consonância com o texto da Diretiva Eletricidade, o n.º 6 do artigo 233.º do Decreto-Lei n.º 15/2022 clarifica que a autonomia do ORD não obsta a que:

- de 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,
- de outro, 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 RRC⁶¹ –, os quais, pela sua natureza jurídica, devem ser lidos em consonância com o que consta dos diplomas legais pertinentes.

Com a entrada em vigor do novo RRC, a ERSE manteve a redação anterior do artigo 339º que passou a ser o artigo 324.º, continuando a detalhar aspetos adicionais relacionados com a exigência de independência das atividades do ORD. Esta disposição regulamentar também aprofunda que está vedada a este operador *“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”*⁶².

Em consonância com o previsto na Diretiva Eletricidade⁶³, o RCC dispõe que o cumprimento desta obrigação é *“aferido e acautelado 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”*⁶⁴.

A Responsável de Conformidade recebeu dentro do prazo fixado no Programa para 2024 um relatório detalhado da E-REDES em cumprimento desta obrigação e cuja avaliação se resume em seguida.

A título prévio importa identificar os princípios que orientaram a análise pela E-REDES e a avaliação da mesma pela Responsável de Conformidade à luz das disposições legais e regulamentares acima mencionadas e dos seguintes 3 princípios elencados no artigo 324.º do RCC (doravante “3 princípios”):

(A) suscetibilidade de gerar conflitos de interesses

⁶⁰ Artigo 233.º, n.º 5 da Lei n.º 15/2022.

⁶¹ 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, 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.

⁶² Cfr. o n.º 4 do artigo 324.º do RRC.

⁶³ Cfr. o artigo 35.º, n.º 2, alínea d) da Diretiva Eletricidade.

⁶⁴ Cfr. o n.º 5 do artigo 324.º do RRC.

O cumprimento deste princípio 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;
 - b. de recursos entre o ORD, por um lado, 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 e 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*), que estejam em linha com o praticado em contratos idênticos celebrados entre empresas independentes, nomeadamente quanto a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da informação comercialmente sensível, devendo ainda ser assegurado que os respetivos custos são imputados ao ORD na exata proporção dos serviços que lhe são prestados.

(B) 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 Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Regime Jurídico da concorrência) e, desde logo, os artigos 9.º, 10.º, 11.º e 12.º;
- 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.

(C) suscetibilidade de colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível

Este princípio visa assegurar a independência tem subjacente a necessidade de implementar medidas que evitem a partilha de informação comercialmente sensível 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 informação comercialmente sensível apresentada à ERSE pela E-REDES no âmbito da atualização do Código de Conduta atual (Cfr. o **Anexo A**).

Encontrando-se já explicitados os princípios com base nos quais é aferido o cumprimento da Atividade A3/2024, 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;
- A contratação intragrupo e a contratação de prestadores de serviços externos;
- Provedor do Cliente e *Ethics and Compliance Officer*
- Encarregado de Proteção de Dados (*Data Protection Officer*)

B. Sistematização do tipo de ativos ou recursos partilhados

B.1. Sistemas ou equipamentos informáticos ou de segurança

A contratação deste tipo de serviços assenta num conjunto de mecanismos que visam o cumprimento das disposições legais e regulamentares para assegurar a independência do ORD e que 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 gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível.

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 informação⁶⁵;
- A utilização das aplicações e da informação nelas residente estar 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”).

O acesso às aplicações utilizadas pela E-REDES⁶⁶ está condicionado à atribuição da respetiva Função de Sistema (“FS”) por parte de cada UN utilizadora e a informação acedida está diretamente relacionada com a sua atividade. E 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, aplicam-se as regras dos preços de transferência relativamente à sua utilização e estão implementados controlos que permitem garantir

⁶⁵ 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.

⁶⁶ O Relatório da E-REDES contém uma Lista das aplicações exclusivas e aplicações partilhadas com outras Unidades de Negócios, geridas pela *Digital Global Unit* do grupo EDP (DGU).

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, a E-REDES revisita periodicamente os procedimentos de segurança e políticas de controlo de acessos a ambientes produtivos, com vista a manter o seu alinhamento com as melhores práticas da atualidade.

B.2. Instalações materiais (incluindo serviços de segurança)

O Relatório da E-REDES contém uma Lista completa das instalações materiais, sendo que: a E-REDES detém a propriedade de um conjunto de imóveis, dos quais a maioria são exclusivos e uma pequena parte são partilhados com outras empresas do Grupo. Dentro dos imóveis exclusivos, alguns são partilhados com estruturas de cuidados de saúde e lazer dos colaboradores⁶⁷. Adicionalmente, existem imóveis que não são propriedade da E-REDES, mas que são partilhados com outras empresas do Grupo EDP. 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 informação comercialmente sensível com o objetivo de assegurar que não existe subsídio cruzada entre atividades reguladas e as de mercado – 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.

B.3. Recursos jurídicos

Considerando as obrigações legais e regulamentares a que se encontra sujeita e a exigência da atividade que prossegue, a E-REDES dispõe de uma área de Legal (*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 atividade⁶⁸. E assegura também o alinhamento e reporte à empresa-mãe nos domínios jurídicos na medida em que as disposições legais e regulamentares acima mencionadas permitem⁶⁹.

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 EDP⁷⁰.

B.4. Recursos contabilísticos

Os recursos contabilísticos partilhados no seio do Grupo EDP e utilizados pela E-REDES incluem colaboradores especificamente dedicados à E-REDES.

As matérias objeto da partilha de recursos estão abrangidas por mecanismos de coordenação, adequados para assegurar a proteção dos direitos de supervisão económica e de gestão que assistem

⁶⁷ Abrange os imóveis partilhados com os Postos Médicos da Sâvida, pelo Clube Pessoal do Grupo EDP e pela AREP (estrutura de colaboradores reformados e outros associados) e/ou estruturas de apoio sindical.

⁶⁸ Em conformidade com o disposto nos números 1 e 5 do artigo 233.º do Decreto-Lei n.º 15/2022.

⁶⁹ Em particular, cfr. a nota 42 acima.

⁷⁰ Em situação de partilha de recursos externos, nomeadamente, 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 emanar da própria Lei, ao desempenho da atividade de advocacia.

legalmente à EDP, na qualidade de *holding* de um grupo verticalmente integrado do setor energético à luz das condições admitidas pelas disposições legais e regulamentares acima mencionadas⁷¹.

B.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 contratação intragrupo e a contratação de prestadores de serviços externos, sendo que, neste segundo grupo, na maioria das situações e sempre a que a tal se encontre obrigada, a E-REDES segue as regras do Código dos Contratos Públicos (CCP).

A contratação intragrupo, que é inferior ao custo total com fornecimento de serviços de terceiros, inclui por exemplo a prestação de serviços de gestão de instalações e gestão de frota. A sua realização segue um conjunto de procedimentos, como sejam a aplicação das regras sobre preços de transferência e redução a escrito da contratualização, em cumprimento do disposto nas disposições legais e regulamentares acima mencionadas quanto à admissibilidade da partilha de recursos⁷².

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

O Grupo EDP dispõe de um Provedor do Cliente e de um *Ethics & Compliance Officer* que são comuns às diversas sociedades do Grupo mas com canais e sites separados⁷³. Não existe um vínculo laboral ou de outra natureza com as sociedades do grupo EDP que desenvolvem atividades de produção ou comercialização no setor elétrico⁷⁴, além de que a pronúncia de qualquer dos mesmos não é vinculativa para as mesmas sociedades.

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.

B.7. Encarregado de Proteção de Dados

A E-REDES dispõe atualmente de um Encarregado de Proteção de Dados (*Data Protection Officer* ou *DPO*) externo, com o qual celebrou um contrato de prestação de serviços independente das restantes empresas do Grupo. O referido DPO é também DPO das demais empresas do Grupo sedeadas em Portugal. 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-REDES⁷⁵.

Recorda-se a este propósito que é legalmente admitido que um grupo empresarial pode designar um único encarregado da proteção de dados⁷⁶ e que é exigido que o DPO “necessita de poder atuar com independência”⁷⁷ e se encontra vinculado a obrigações de sigilo e confidencialidade⁷⁸, sendo que está

⁷¹ Acresce que a prestação de serviços financeiros pela EDP *Global Solutions* (“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 informação comercialmente sensível.

⁷² Cfr. o artigo 324.º, n.º 4 do RRC.

⁷³ Existe a criação de um site autónomo do Provedor do Cliente para a E-REDES, distinto dos sites do Provedor do Cliente para o CUR e para as restantes empresas do Grupo EDP e ficando o primeiro site 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. E está publicamente disponível o Regulamento do Provedor do Cliente específico para a E-REDES: <https://provedordocliente.e-redes.pt/informacoes-uteis>, independente de outros aplicáveis às demais empresas do Grupo EDP.

⁷⁴ O *Ethics & Compliance Officer* tem um contrato de trabalho com a sociedade *holding* do grupo EDP.

⁷⁵ O Relatório da E-REDES elenca as atribuições de cada uma destas figuras e da E&C nesta sede para melhor se compreender que nenhum dos 3 princípios é incumprido com esta partilha de recursos externos.

⁷⁶ Artigo 37.º, n.º 6 do 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 (RGPD).

⁷⁷ Considerando (97) do RGPD.

⁷⁸ Artigo 38.º, n.º 5 do RGPD.

obrigado a um dever de sigilo profissional em tudo o que diga respeito ao exercício dessas funções, que se mantém após o termo das funções que lhes deram origem e que está obrigado “a um dever de confidencialidade que acresce aos deveres de sigilo profissional previsto na lei”⁷⁹.

No âmbito das respetivas 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 na nomeação de um mesmo DPO para o Grupo EDP é diminuto, não existindo também um risco relevante de incumprimento da obrigação de salvaguarda de informação comercialmente sensível nem de afetação da Concorrência quer pelo DPO, quer pelos colaboradores da E&C da *holding* e dos interlocutores chave.

C. Conclusões

Do Relatório disponibilizado pela E-REDES à Responsável de Conformidade dentro do prazo fixado no Programa para 2024 resulta que:

- a. O âmbito da análise pela E-REDES abarca o alcance pretendido pela Atividade;
- b. A fundamentação do cumprimento da Atividade é detalhada e resulta adequada ao que é exigível;
- c. Da aplicação dos 3 princípios do artigo 324.º 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 monitorização interna pela E-REDES do cumprimento do art. 324.º.

A4/2024 - Procedimentos de preservação da independência e da separação funcional

Esta Atividade encontra-se prevista no ponto 7.1.3. do Programa para 2024⁸⁰ nos termos do qual:

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

Neste sentido, menciona-se abaixo o cumprimento dado relativamente a cada uma das condições que compõem a presente Atividade:

A. ***Lista dos procedimentos adotados tendo em vista a preservação da independência e separação funcional***

Os procedimentos adotados pela E-REDES com vista a preservação da independência e separação funcional encontram-se detalhados ao longo do presente Relatório e em particular nas Atividades A3 e A10/2024.

Assim e mais precisamente no que respeita relativamente aos procedimentos adotados tendo em vista a preservação da independência e separação funcional, as medidas reportam-se ao seguinte: Sistemas ou equipamentos informáticos e segurança, Instalações materiais (incluindo serviços de segurança),

⁷⁹ Nos. 1 e 2 do artigo 10.º da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

⁸⁰ Página 29 do Programa para 2024.

Recursos jurídicos, Recursos contabilísticos, Recurso aos mesmos prestadores ou contraentes externos, Provedor do Cliente e de *Ethics & Compliance Officer*, Encarregado de Proteção de Dados, Código de Conduta e Informação Comercialmente Sensível. Como tal remete-se para o **Capítulo 5**. E para a **Atividade A3/2024** quanto aos procedimentos e medidas implementados e à avaliação da signatária relativamente à informação disponibilizada pela E-REDES.

Em consequência, cabe nesta sede uma referência mais detalhada a:

- i. Às diversas Formações e *e-learning*s organizados pela E-REDES internamente, para garantir que os seus colaboradores estão devidamente informados sobre as obrigações e responsabilidades em matéria de independência e separação de atividades.

Entre estes programas, destacam-se os seguintes: (a) *e-learning* da Conformidade; (b) *e-learning* do Código de Conduta e (c) *e-learning* da Proteção de dados e Confidencialidade de Informação na E-REDES. Mais precisamente:

- e. O *e-learning* da Conformidade - tem como objetivo assegurar que os colaboradores conhecem as suas obrigações, destacando a importância do cumprimento das normas de separação de atividades, independência, transparência e confidencialidade.

A formação não só reforça a necessidade de manter a separação entre as várias empresas do Grupo EDP, especialmente no que diz respeito à independência das atividades operacionais da E-REDES, como também sublinha a relevância de se atuar de forma transparente e se garantir a confidencialidade da informação sensível.

- f. O *e-learning* do Código de Conduta da E-REDES - Desempenha um papel fundamental na promoção de uma cultura organizacional ética e responsável. Através deste programa, os colaboradores são incentivados a adotar comportamentos que priorizem a independência, isenção e transparência, agindo sempre com objetividade e sem a influência de interesses pessoais ou de terceiros.

Além de enfatizar a importância de normas éticas, o curso também aborda diretamente a separação funcional e a independência do ORD. Os colaboradores são informados de que devem garantir a igualdade de tratamento e não discriminação, assegurando que todos os utilizadores da rede de distribuição sejam tratados de forma equitativa, sem favorecer qualquer entidade comercializadora ou produtora de eletricidade.

Adicionalmente, a formação reforça a obrigação de garantir a confidencialidade da informação obtida durante o exercício das suas funções, em conformidade com a legislação sobre a proteção de dados pessoais. Isto não só previne conflitos de interesse, como também protege a integridade das operações da E-REDES, assegurando que todas as práticas estejam alinhadas com os valores e obrigações regulamentares da organização.

- g. A formação sobre Proteção de Dados e Confidencialidade de Informação - Aborda a importância da salvaguarda dos dados e da informação confidencial na atividade da E-REDES.

Enquanto a primeira parte do programa incide sobre o RGPD e a sua aplicabilidade no contexto da empresa, a segunda parte foca-se nos deveres adicionais relacionados com a preservação das ICS e das ICV.

Neste contexto, é fundamental que todos os colaboradores compreendam a importância da separação funcional e da independência do ORD. O cumprimento rigoroso das normas de proteção de dados e confidencialidade não só protege informações críticas para a E-REDES, mas também assegura que a empresa opera de forma neutra e independente em relação a outras entidades do Grupo EDP.

No final de outubro de 2024, as taxas de conclusão dos *e-learning*s pelos colaboradores da E-REDES foram as seguintes: *e-learning* da Conformidade - 88,2%; *e-learning* do Código de Conduta - 88,4%; *e-learning* sobre Proteção de Dados e Confidencialidade de Informação - 89,5%.

ii. Avaliação e remuneração dos colaboradores da E-REDES

É garantido que a avaliação de potencial dos colaboradores da E-REDES pelos respetivos pares contempla apenas a avaliação por pessoas que pertençam à própria E-REDES ou a outras sociedades do Grupo EDP dedicadas à distribuição de energia elétrica.

É também garantido que a avaliação de desempenho dos colaboradores da E-REDES, incluindo no que respeita à definição dos seus *KPI (key performance indicators)*, assim como a remuneração desses mesmos colaboradores não depende, direta ou indiretamente, de objetivos de natureza corporativa (Grupo EDP), das atividades ou dos resultados de outras empresas do Grupo EDP, que tenham por atividade a exploração da produção, transporte ou comercialização de eletricidade, nos termos previstos na legislação aplicável.

É, por fim, garantido que inexistem qualquer pagamento, total ou parcial, aos colaboradores da E-REDES de remunerações ou qualquer outra componente retributiva em forma de ações ou benefícios financeiros de outras empresas do Grupo EDP que tenham por atividade a exploração da produção, transporte ou comercialização de eletricidade nos termos previstos na legislação aplicável.

B. Da evolução ocorrida quanto à vinculação individual de funcionários e gestores

Em simultâneo, a E-REDES tem vindo a reforçar a vinculação dos seus colaboradores às obrigações legal e regularmente previstas em matéria de independência e separação de atividades. Neste contexto, realçam-se as medidas adotadas em 3 perspetivas complementares, a saber:

i. Clausulado constante dos Contratos de Trabalho

A E-REDES inclui em todos os contratos de trabalho celebrados com os seus colaboradores 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, tanto durante a vigência do contrato como após a sua cessação. Também nas situações de migração intragrupo se visa salvaguardar as obrigações acima mencionadas.

ii. Declarações dos Colaboradores

Anualmente a E-REDES solicita a todos os seus colaboradores a assinatura de uma declaração em como tomaram conhecimento do Código de Conduta e se comprometem com o respetivo cumprimento, de acordo com um template também disponibilizado à Responsável de Conformidade.

iii. Declarações dos Gestores

Anualmente a E-REDES solicita a todos os seus gestores que assinem uma declaração sob compromisso de honra de acordo com o template também disponibilizado à Responsável de Conformidade em que são descritas as obrigações e responsabilidades em matéria de independência e separação de atividades. Acresce que, em 2024 a declaração assinada pelos gestores da E-REDES contemplou um compromisso adicional que vai ao encontro do cumprimento da Atividade agora em causa.

A informação que visa dar resposta ao ponto [C. alterações ao Código de Conduta que se propõe introduzir em conformidade com os resultados daquela abordagem](#) encontra-se abaixo no **ponto 6.2.**, em sede de avaliação da **Atividade 10/2024**.

6.1.4. Tratamento de Reclamações

A5/2024 - Análise de reclamações para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade.

Da informação transmitida por escrito e em reunião com a Área *Legal* da E-REDES não resultou a existência de qualquer reclamação respeitante a incumprimento das obrigações legais da E-REDES no contexto específico da Conformidade com a separação funcional⁸¹.

Acresce que, da consulta do canal respeitante ao Código de Conduta, resultou a veiculação de uma alegada conduta que seria desconforme às disposições legais e regulamentares que estabelecem a escolha dos comercializadores. Os indícios apresentados foram investigados pela Área de *Compliance* e as conclusões foram reportadas à Responsável de Conformidade. Da investigação não resulta evidência objetiva da prática de uma conduta desconforme e, a ter existido, não seria em benefício de uma empresa do Grupo EDP.

De todo o modo, este tipo de investigação contribui positivamente para o objetivo contínuo de melhoria dos procedimentos internos e acresce aos esforços de monitorização do cumprimento da Conformidade.

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

Da informação transmitida por escrito e em reunião com a Área Jurídica da E-REDES não resultou a existência de qualquer processo litigioso respeitante a incumprimento das obrigações legais da E-REDES no contexto específico da Conformidade com a separação funcional.

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

6.1.5. Ligações, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores

A7/2024 - Informação relativa a solicitações de Comercializadores

“A E-Redes disponibilizará à Comissão de Conformidade os elementos de informação por esta solicitados, relativamente aos i) procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes e ii) intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores no ano anterior (incluindo ativações do ponto de entrega, bem como instalações provisórias e eventuais), designadamente listas de procedimentos realizados e informações específicas relativas a uma amostra selecionada, com o objetivo de aferir o cumprimento da legislação ou regulamentação aplicável. Adicionalmente, a E-Redes disponibilizará, relativamente a cada comercializador, os dados estatísticos anuais solicitados pela Comissão de Conformidade que permitam aferir que inexistente um tratamento discriminatório.”⁸²

De acordo com a secção 7.1.6 do Programa para 2024 devem ser prestadas informações designadamente sobre os procedimentos realizados e informações específicas relativas a uma amostra selecionada, considerando-se as observações que constam do Despacho do CA da ERSE que anexa a decisão final relativa ao Programa para 2024⁸³.

Assim, esta Atividade requer a disponibilização da informação relativa às solicitações de Comercializadores no que respeita aos processos de (A) ligação, (B) acesso e exploração das redes e

⁸¹ 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.

⁸² Página 30 do Programa para 2024.

⁸³ Com data de 11 de outubro de 2023 e disponível em: <https://www.erse.pt/media/tbthyd33/decis%C3%A3o-final-da-erse-relativa-ao-programa-de-conformidade-para-2024.pdf>.

(C) intervenções no local de consumo e consta do Relatório de Informação Relativa a Solicitações de Comercializadores e Suporte (Relatório) entregue à Responsável de Conformidade, para aferir do cumprimento dos vários princípios acima enunciados no **capítulo 5**., em especial aquele respeitante à não discriminação entre Comercializadores.

O Relatório foi elaborado especificamente pela Área de *Market Operations* 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 E-REDES 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.

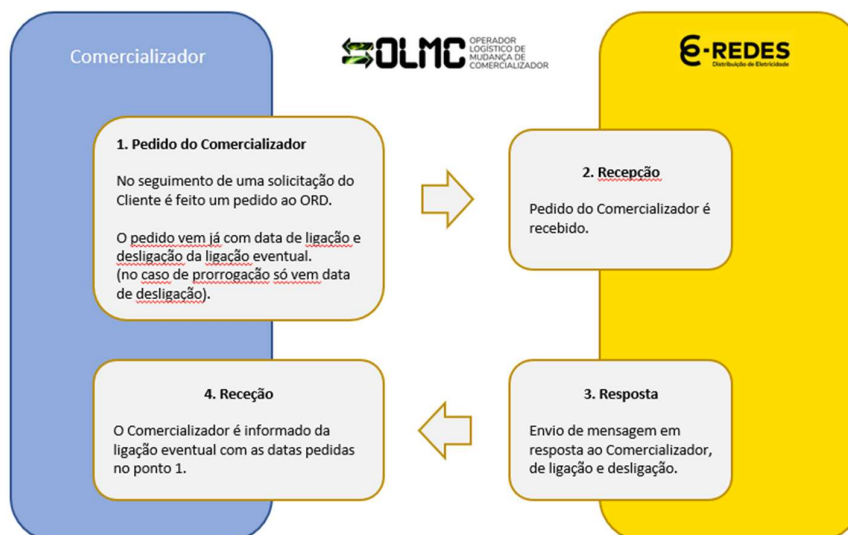
Uma vez agendado pelo Comercializador, o processo retorna à E-REDES para execução, na data agendada pelo Comercializador, Figura 1.

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 E-REDES ao comercializador, 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 2024 foi realizada uma análise por amostragem do processo relativo a solicitações de comercializadores. Esta amostra consistia em pedidos submetidos entre 10/09/23 a 16/09/23 (semana 37 de 2023). Foi igualmente disponibilizado à Responsável um ficheiro contendo i) os dados extraídos e a respetiva análise e ii) o resultado.

Pela análise efetuada pela Responsável foi possível aferir que o tempo de resposta da E-REDES 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.

6.1.6. Outras solicitações de utilizadores da rede de distribuição

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

“A E-Redes disponibilizará à Comissão de Conformidade os elementos de informação relativos aos procedimentos de satisfação de solicitações de outros utilizadores da rede de distribuição para um conjunto de diferentes finalidades, e um conjunto de indicadores relativos aos prazos de execução, com o objetivo de aferir o cumprimento da legislação ou regulamentação aplicável”⁸⁴.

Esta Atividade está prevista no ponto 7.1.6. do Programa para 2024 nos termos da qual a E-REDES deverá disponibilizar à Responsável de Conformidade os elementos de informação relativos aos procedimentos de satisfação de solicitações de outros utilizadores da rede de distribuição (além dos 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.

Os 2 relatórios de Informação relativa a solicitações de outros Utilizadores da Rede de Distribuição – Pedidos de Ligação à Rede, ou seja, de Clientes (Relatório 1) e de Produtores (Relatório 2) - foram

⁸⁴ Página 30 do Programa para 2024.

transmitidos dentro do prazo à Responsável de Conformidade e foram posteriormente aprofundados⁸⁵, de modo a:

- (i) considerar todos os pedidos de ligação à rede apresentados à E-REDES por clientes e produtores entre 1 de janeiro de 2023 e 31 de outubro de 2024 e a
- (ii) contemplar adicionalmente os tempos médios de execução de ligações à rede BT, envolvendo elementos MT, por parte da E-REDES – quanto aos pedidos de Clientes.

Também na concretização desta Atividade se visa ir ao encontro das observações que constam do Despacho do CA da ERSE que anexa a decisão final relativa ao Programa para 2024⁸⁶.

No texto introdutório do ponto **7.1.6.** do Programa para 2024 é referido que “*Nos pedidos de ligação às redes formulados por clientes e produtores, com regras e procedimentos definidos pela ERSE, é atribuído um código de ponto de entrega no final de cada processo sendo a escolha do comercializador realizada posteriormente pelo consumidor.*”

O conceito de *pedido de ligação à rede* (PLR) inclui, para além dos pedidos para novas ligações, os de aumento de potência quando a potência requisitada é superior à potencia máxima admissível atual e se afigura necessário fazer obras na rede.

Quanto ao Relatório 1:

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

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 grandes fases, algumas delas compostas por várias etapas:

Fase 1 - Submissão do pedido;

Fase 2 - Orçamentação;

Fase 3 - Execução.

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



Os indicadores são acompanhados diariamente através de um Dashboard que consta do Relatório.

⁸⁵ Em 20 de novembro de 2024.

⁸⁶ Com data de 11 de outubro de 2023 e disponível em: <https://www.erse.pt/media/tbthyd33/decis%C3%A3o-final-da-erse-relativa-ao-programa-de-conformidade-para-2024.pdf>.

Acresce que o processo de pedidos ligação à rede é também sujeito a controlos SCIRF⁸⁷, que contribuem para a respetiva robustez e transparência e que também constam do Relatório.

O Relatório inclui também os dados relativos aos pedidos de ligação de clientes que deram entrada entre janeiro 2023 e outubro de 2024 relativamente a (i) Requisitantes Grupo EDP e (ii) Requisitantes em Geral.

Da informação prestada resulta que o processo de ligação à rede não encerra discriminações, designadamente no tratamento e relacionamento com os utilizadores das redes de distribuição de energia elétrica, garantindo e proporcionando condições iguais para utilizadores da rede, em igualdade de circunstâncias. Realçam-se os seguintes aspetos:

- No processo de ligação à rede, os prazos de intervenção da E-REDES estão definidos regulamentarmente e, em nenhum momento, ao longo do processo, é pedida ou conhecida, pela E-REDES, informação relativa ao comercializador que fornecerá cada requisitante;
- O processo de ligação à rede é concluído com uma comunicação ao cliente informando que este deverá dirigir-se a um comercializador de energia elétrica, podendo obter mais informações (para o efeito) no site da ERSE⁸⁸;
- A análise aos tempos médios de Valorização e Execução dos PLR também permite concluir que, em termos práticos, não existe qualquer favorecimento aos pedidos cujo requisitante é uma empresa do Grupo EDP.

Quanto ao Relatório 2:

Entre janeiro de 2023 e outubro de 2024 deram entrada 463 Pedidos de Ligação de Produtores de 109 requisitantes distintos. O setor de atividade de todos estes requisitantes é a produção de energia, sendo este um requisito essencial para que a E-REDES proceda à abertura dos respetivos pedidos.

Do total de pedidos abertos neste período, cerca de 50% foram provenientes de 7 requisitantes:

Entre janeiro de 2023 e outubro de 2024, foram ligadas 170 novas Unidades de Pequena Produção ("UPP") e 24 novas Centrais, perfazendo uma potência de ligação total de aproximadamente 590 MVA.

Além das novas ligações, destacam-se ainda os processos de aumento de potência, hibridizações, sobreequipamentos e reequipamentos que se estima terem cada vez maior relevo.

Figura 4 – Indicação do tempo médio de estudo pela E-REDES (em dias úteis) entre 2022 e o 1.º semestre de 2024

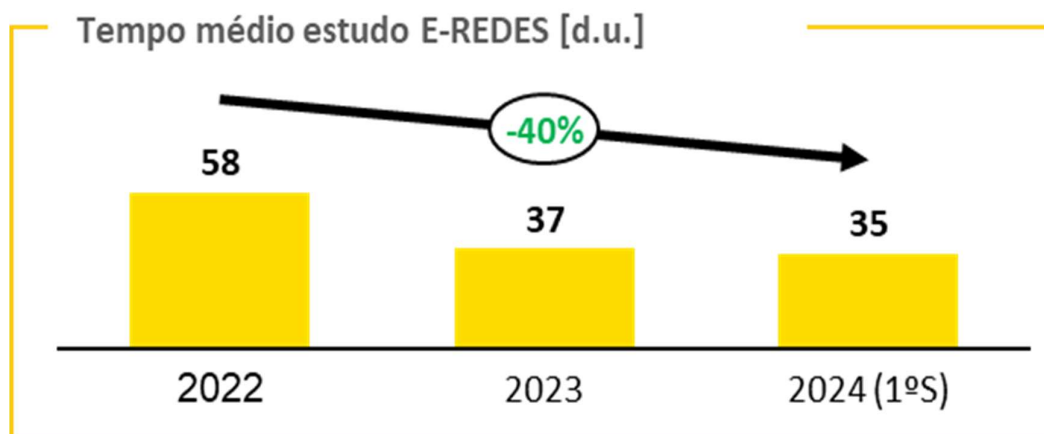


Figura 5 – Indicação do tempo de análise do Dossier Técnico (em dias úteis) pela E-REDES entre 2022 e o 1.º semestre de 2024

⁸⁷ Os controlos SCIRF têm como objetivo o controlo interno de um qualquer processo para realização de reportes financeiros.

⁸⁸ Informação disponível em: <https://www.erse.pt/eletricidade/funcionamento/comercializacao/>.

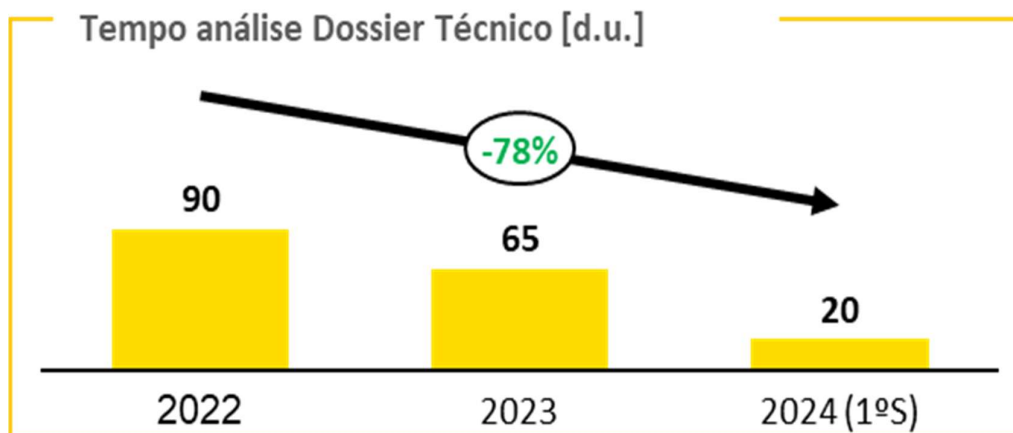
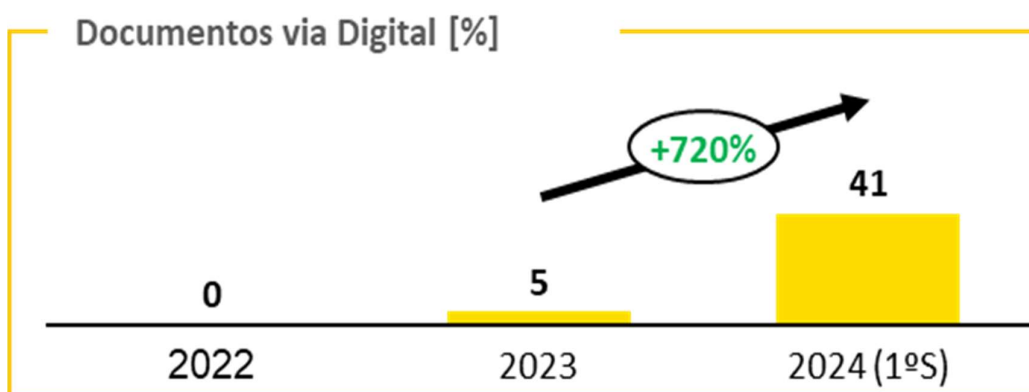


Figura 6 – Indicação da percentagem (%) do aumento de número de documentos – via digital entre 2022 e o 1.º semestre de 2024



O requisitante de um pedido de ligação de produtor à rede tem ao seu dispor vários meios de interação com a E-REDES:

- Gestor de produtor dedicado e disponível para prestar esclarecimentos durante todo o ciclo de vida do processo;
- Balcão Digital⁸⁹ no qual o requisitante pode consultar o estado do seu pedido, submeter documentação a qualquer momento, consultar detalhes, etc;
- Dashboard PowerBI⁹⁰ 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”⁹¹ que permite a um qualquer Cliente entrar em contacto com a área de produtores mesmo que não tenha qualquer pedido de ligação em curso.

Os indicadores associados às diversas etapas dos processos são acompanhados diariamente através de um *Dashboard* que consta do Relatório.

⁸⁹ Disponível em: <https://balcaodigital.e-redes.pt/home>.

⁹⁰ Disponível em: <https://app.powerbi.com/singleSignOn?ctid=bf86fddb-f8c2-440e-923c-05a60dc2bc9b&experience=power-bi&ru=https%3A%2F%2Fapp.powerbi.com%2Fgroups%2Fme%2Freports%2F7646237e-5927-45f6-ae9a-194b793f8b71%2FReportSection4faa79c3114806b0bf17%3Fctid%3Dbf86fddb-f8c2-440e-923c-05a60dc2bc9b%26experience%3Dpower-bi%26noSignUpCheck%3D1>.

⁹¹ Disponível em: <https://www.e-redes.pt/pt-pt/ajuda/contacte-nos>.

Também neste caso o processo de pedidos ligação à rede é também sujeito a controlos SCIRF⁹², que contribuem para a respetiva robustez e transparência e que também constam do Relatório.

O Relatório inclui também os dados relativos aos pedidos de ligação de clientes que deram entrada entre janeiro 2023 e outubro de 2024 relativamente a (i) Requisitantes Grupo EDP e (ii) Requisitantes em Geral. E permite concluir que, da informação prestada resulta que o processo de ligação à rede não encerra discriminações, designadamente, no tratamento e relacionamento com os utilizadores das redes de distribuição de energia elétrica, garantindo e proporcionando condições iguais para utilizadores da rede, em igualdade de circunstâncias.

6.1.7. Regulamentos aprovados em 27 de julho de 2023

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

O enquadramento da Atividade em causa consta do ponto **3.1. Transparência de procedimentos** do Programa para 2024⁹³ e encontra-se resumido abaixo:

“Atendendo à ocorrência, em 27 de julho de 2023, da aprovação do Regulamento da Operação das Redes e do Regulamento de Autoconsumo, é incluída no Plano de Atividades de 2024 uma atividade (A9/2024) dirigida à elaboração da lista de procedimentos de observância das disposições contidas nos seus articulados relacionadas com os temas da flexibilidade, comunidades de energia e autoconsumo coletivo.”

Assente neste enquadramento, a E-REDES transmitiu à Responsável de Conformidade um conjunto de informações que se resumem como segue.

A. Relativamente à aplicação do Regulamento do Autoconsumo (RAC)⁹⁴:

A título de enquadramento importa lembrar que o RAC visa a promoção da transição energética e da participação ativa de todos os utilizadores das redes. Assim, regula as EGAC e o seu relacionamento com os outros agentes. Relativamente à E-REDES, é definida a sua relação com as EGAC e a gestão e a disponibilização da informação relativa à produção das EGAC, necessária à gestão da rede elétrica e à faturação da energia e do acesso às redes.

Os Capítulos II a IV do RAC estabelecem obrigações para a E-REDES como sejam as relativas a: Relacionamento Comercial, Medição e Leitura, Partilha de Energia, Disponibilização de Dados e as Regras de Aplicação das Tarifas de Acesso às Redes.

Como tal, relativamente a cada uma das mesmas a E-REDES disponibilizou à Responsável de Conformidade a sistematização da concretização dos Procedimentos, Processos e Sistemas. A título de exemplo:

(i) no que respeita às obrigações em sede de relacionamento comercial:

O RAC define o relacionamento das EGAC com o ORD para efeitos de gestão da partilha de energia e da disponibilização dos dados de produção.

⁹² Os controlos SCIRF têm como objetivo o controlo interno de um qualquer processo para realização de reportes financeiros.

⁹³ Disponível em: <https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2023-11/PC%20E-Redes%202024%20-%20Setembro%20de%202023.pdf>.

⁹⁴ O Decreto-Lei n.º 15/2022 prevê o Regulamento do Autoconsumo (RAC), a aprovar pela ERSE, abrangendo matérias como o relacionamento comercial entre as entidades intervenientes, a medição, leitura e disponibilização de dados ou os modos de partilha de energia entre autoconsumidores. Este regulamento cobre matérias também abordadas no RCC, no Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes e no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, que, pela especificidade do regime de autoconsumo, necessitam de um enquadramento próprio. O RAC foi aprovado pelo Regulamento n.º 815/2023, de 27 de julho.

Em conformidade, A E-REDES desenvolveu, na sua plataforma digital de suporte, uma área para a relação com as EGAC: Área GAC / Gestor Autoconsumo, que disponibiliza um conjunto de funcionalidades associadas à atividade (Contrato / Energia /Faturação / Gestão de utilizadores).

(ii) no que respeita às obrigações de medição e leitura

Com base na informação do pedido (da EGAC), é analisada a instalação e os equipamentos de contagem e desenvolvem-se as ações adequadas: substituir ou configurar.

É necessário verificar os equipamentos (nomeadamente os contadores), se estão a receber dados e se os parâmetros são os adequados (recolha de A-). Os processos concluem-se com a ativação do saldo quarto horário.

Entre outros procedimentos, a E-REDES disponibiliza uma página com informação sobre o Autoconsumo Coletivo⁹⁵ e dispõe de vários sistemas para a concretização das suas obrigações.

(iii) no que respeita às obrigações de partilha de energia

A E-REDES implementa as regras de partilha de energia escolhidas pela EGAC, nos sistemas criados para o efeito e que contemplam um fluxograma de tarefas.

Consta do **Anexo B** o Folheto descritivo do Processo de Autoconsumo Coletivo (ACC).

B. Relativamente à aplicação do Regulamento de Operação das Redes (ROR):

O ROR⁹⁶ regula a “Gestão técnica das redes de distribuição) no Capítulo III e, mais especificamente na Secção II, os “Serviços de flexibilidade e serviços de sistema não associados à frequência”.

Recorda-se que em 4 de janeiro de 2024 a ERSE tornou pública a sua aprovação do projeto-piloto “Flexibilidade Integrada em Regime de Mercado - FIRMe” (FIRMe)⁹⁷, promovido pela E-REDES no âmbito do ROR nos seguintes termos:

“O projeto-piloto FIRMe, com a duração prevista de dois anos, tem como objetivos desenvolver mercados locais de flexibilidade e incorporar alternativas de flexibilidade como complemento ao investimento, através da utilização de oito casos de uso, distribuídos por três tipos de serviços: restore, dynamic e secure. Estes serviços aplicam-se a situações específicas, respetivamente, à resposta a eventos de falha da rede de distribuição, a constrangimentos decorrentes durante indisponibilidade programada de ativos da rede de distribuição e à gestão de pontas de consumo em regime normal da rede de distribuição.

A flexibilidade é muito importante para facilitar e acelerar a transição energética e todos podem participar nestes serviços. Para além do operador de rede, participam no projeto-piloto 15 prestadores de serviços de flexibilidade, individualmente ou em agregação, utilizando 32 instalações ou equipamentos, incluindo produção, armazenamento e consumo.

A flexibilidade é a capacidade das instalações ligadas à rede de alterarem o seu consumo ou injeção na rede, transitoriamente, em função das necessidades comunicadas pelo operador. A mobilização desta flexibilidade disponível nas instalações existentes facilita a integração na rede da produção

⁹⁵ Disponível em https://www.e-redes.pt/pt-pt/autoconsumo-coletivo#faq_106551 – trata-se de um formato PDF descarregável.

⁹⁶ Foi aprovado pelo Regulamento n.º 816/2023, de 27 de julho que estabelece, designadamente, as seguintes matérias: (i) As condições de gestão dos fluxos de eletricidade nas redes, incluindo a contratação e utilização de recursos de flexibilidade, em adequação com os códigos europeus e assegurando a sua interoperabilidade; (ii) As condições para a verificação técnica da exploração e a adaptação em tempo real da produção ao consumo, mediante a contratação e mobilização de serviços de sistema; (iii) As regras de apuramento e liquidação dos desvios à programação dos agentes de mercado e iv) As condições de monitorização da disponibilidade do parque eletroprodutor e dos elementos da rede, assegurando a coordenação dessas indisponibilidades, pelo gestor global do SEN.

⁹⁷ Informação disponível em: <https://www.erse.pt/comunicacao/destaques/erse-aprova-projeto-piloto-de-flexibilidade-firme/>.

renovável e a capacidade de resposta da rede aos novos consumos elétricos, designadamente para carregamento de veículos elétricos ou em substituição de combustíveis para aquecimento através de bombas de calor.

A experiência e as recomendações que venham a resultar do projeto-piloto terão reflexo no desenvolvimento do quadro regulamentar, em particular ao nível do Manual de Procedimentos da Gestão Técnica das redes de distribuição de eletricidade, previsto no ROR.

A E-REDES, promotora do projeto-piloto FIRMe, divulga informação sobre a sua implementação e os seus resultados.”

Assim, no que respeita a “Procedimentos, Processos e Sistemas” a divulgar pela E-REDES, a empresa realçou na informação prestada que, também no Projeto FIRMe, houve uma preocupação de não excluir participantes pela exigência de meios de comunicação muito sofisticados. Os procedimentos estão descritos no contrato assinado entre a E-REDES e o prestador de serviços de Flexibilidade.

A contratação de serviços de flexibilidade ainda não faz parte da atividade quotidiana da E-REDES, na medida em que diz respeito a um tema que ainda se encontra a ser regulamentado. Neste contexto, a flexibilidade contratada pela E-REDES ao longo de 2024 cingiu-se ao projeto piloto FIRMe, aprovado pela ERSE.

6.2. Atualização do Código de Conduta

A10/2024 - Revisão do Código de Conduta pela E-REDES: 31 de dezembro

“A E-Redes procederá a uma revisão do Código de Conduta da E-Redes, com incidência, pelo menos, nos pontos 4.2 (cessação de atividades na empresa), 5. (benefícios monetários) e 6. e 9. (acompanhamento da Comissão de Conformidade).”⁹⁸

A título de introdução releva lembrar que no âmbito do Programa para 2023, a E-REDES executou a atividade A9/2023 – Revisão do Código de Conduta, com a seguinte descrição: “A Comissão de Conformidade encaminhará à E-REDES a carta da ERSE com a referência E-DSJ/2022/359/FMS/JFV/lg, de 20 de julho de 2022. A E-REDES promoverá uma revisão do Código de Conduta em que, entre outros, prosseguirá o objetivo de integração dos posicionamentos formulados naquela carta.”

Neste contexto, a E-REDES promoveu uma revisão do Código de Conduta em 2023, procurando fazê-lo da forma mais abrangente possível e aproveitando para dar também execução à atividade **A10/2024** do Programa para 2024, que à data já era seu conhecido. Assim, na revisão referida, a E-REDES aproveitou, desde logo, para adequar os pontos mencionados acima, procurando também ir ao encontro das notas do CA da ERSE em sede de decisão final sobre o Programa para 2024⁹⁹. Mais concretamente:

a. **Cessação de Atividades na Empresa** (disposições relevantes sublinhadas):

- Código de Conduta objeto de revisão:

“4.3. Confidencialidade da informação

Os colaboradores devem garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da atividade e que se encontre protegida pela legislação e regulamentação relativas à proteção de dados pessoais.

Os colaboradores devem igualmente preservar a confidencialidade da informação que tenha sido classificada como comercialmente sensível, em virtude da sua divulgação poder prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade, e que conste da lista elaborada no âmbito do disposto no Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, e das informações consideradas como comercialmente vantajosas, por poderem

⁹⁸ Página 31 do Programa para 2024.

⁹⁹ Cfr. a nota 17 acima.

representar uma vantagem competitiva ilegítima aos agentes do mercado que a elas tenham acesso.

Estas disposições 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.*

Os colaboradores que venham a cessar a sua atividade na E-REDES mantêm-se obrigados ao cumprimento dos deveres enunciados.

- o Código de Conduta revisto (**Anexo A**)¹⁰⁰:

“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.”

b. Benefícios Monetários(disposições relevantes sublinhadas):

- o Código de Conduta objeto de revisão:

“5. Integridade.

Tendo em conta os rigorosos princípios e valores éticos, através dos quais a E-REDES rege a sua atuação no mercado elétrico e no relacionamento com terceiros, os colaboradores, em estrito cumprimento com a Política de Integridade em vigor, não devem oferecer ou aceitar benefícios monetários ou outros de valor associado.”

- o Código de Conduta revisto:

¹⁰⁰ Também disponível no sítio internet da E-REDES em: <https://www.e-redes.pt/sites/eredes/files/2024-08/Codigo%20Conduta%20ago24.pdf>.

“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.”

“ 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.”

c. Acompanhamento da Comissão de Conformidade:

o Código de Conduta objeto de revisão:

“6. Controle:

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

6.2. 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, e respondidas no mais curto intervalo de tempo possível, devendo ser objeto de registo.”

“9. Esclarecimento de dúvidas:

9.1. Sempre que um trabalhador da E-REDES, no desempenho da sua atividade, tiver dúvidas relacionadas com a interpretação e/ou aplicação deste Código de Conduta, deverá procurar esclarecê-las junto da sua hierarquia direta.

9.2. Para efeitos de esclarecimento de dúvidas quanto à interpretação e/ou aplicação deste Código de Conduta, os trabalhadores da E-REDES poderão também utilizar o canal específico disponibilizado pela Empresa para esse efeito, suportado na infraestrutura de correio eletrónico (CodigoConduta@e-redes.pt), sendo mantido um registo das comunicações eletrónicas ocorridas.”

o Código de Conduta Revisto

“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.”

“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.”

Sem prejuízo da ponderação sobre futuras atualizações do Código de Conduta em função da evolução havida nos instrumentos de Compliance e sua aplicação prática, a Atividade 10/2024 encontra-se cumprida.

Realça-se que já em 2025 tiveram lugar iniciativas para reforçar a importância do cumprimento do Código de Conduta e do Programa de Conformidade, divulgados em diferentes canais e bem assim das atribuições da Responsável de Conformidade. Acresce que consta do Programa para 2025 a **Atividade A8/2025 Formação em Conformidade** em consonância com o aprofundamento dos instrumentos de Compliance.

7. Anexos ao Relatório de Conformidade de 2024

7.1. Anexo A - Código de Conduta da E-REDES e anexos



Código de Conduta*

Agosto de 2024

* Documento 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 respeito, 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, accidental ou culposa, a perda accidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer forma, em geral, de tratamento ilícito.

5. Acesso às Informações

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

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

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

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

6. Exceções

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

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

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

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

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

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

7. Implementação e Monitorização

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

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

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

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

Anexo 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 judiciais;
- b) quando exista disposição legal que exclua o cumprimento dos deveres nessas alíneas; e
- c) quando exista autorização escrita para tal, por parte do titular da informação.

II – Objeto

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

III – Lista de Informações Comercialmente Sensíveis

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

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

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

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

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

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

1.2. Produtores e Titulares de Instalações de Armazenamento

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

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

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

l) Condições de Ligação às Redes;

m) Protocolos de Exploração.

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

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

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

- a) Número de Identificação Bancária (NIB);
- b) Composição da carteira de clientes dos Comercializadores / composição da carteira de participantes do autoconsumo coletivo das EGAC / composição da carteira de produtores e Autoconsumidores dos Agregadores / conjunto de PT dos ORD BT;
- c) Dados de energia da carteira de clientes dos Comercializadores / dos participantes do autoconsumo coletivo das EGAC / dos produtores e Autoconsumidores representados pelos Agregadores / dos ORD BT;
- d) Dados de consumos próprios e de excedentes atribuídos ao ORDF;
- e) Reclamações;
- f) Pedidos de informação;
- g) Condições particulares do contrato de uso da rede dos Comercializadores e do contrato de faturação das tarifas de acesso das EGAC, dos ORD BT e dos ORDF.

1.4. Prestadores de Serviços de Flexibilidade

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

- a) Identificação (nome, apelido, sobrenome, designação social);
- b) Número de Identificação Fiscal (NIF);
- c) Número de Identificação Bancária (NIB);
- d) Morada;
- e) Outros contactos (telefones e endereço eletrónico);

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

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

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

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

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.

7.2. Anexo B - Folheto descritivo do Processo de Autoconsumo Coletivo



AUTOCONSUMO COLETIVO

Faça parte de uma comunidade sustentável.

Conheça tudo sobre o autoconsumo coletivo.

Saiba como fazê-lo!

01.

Identificação de Participantes e Representante

Pode pertencer a uma comunidade de energia qualquer tipo de instalação, incluindo vivendas, prédios, condomínios ou empresas.

O primeiro passo será escolher um representante, que será designado por **Entidade Gestora do Autoconsumo Coletivo (EGAC)**. Esta entidade será responsável por gerir a atividade da comunidade e articular-se com todos os intervenientes ao longo do processo.





02.

Registar a comunidade no Portal da DCEG

A EGAC terá de registar o autoconsumo coletivo ou a comunidade de energia no portal da Direção-Geral de Energia e Geologia (DCEG), identificando o papel de cada instalação na comunidade (consumidor, produtor ou ambos).

No registo, é possível também identificar instalações de produção que ainda não estejam construídas, mas que pretendam aderir à comunidade.

03.

Avaliação da Capacidade da Rede

A DCEG irá analisar a proximidade entre os diferentes membros da comunidade e a E-REDES irá avaliar a capacidade da rede elétrica para suportar o autoconsumo coletivo, assim como a possibilidade de utilizar a Rede Elétrica de Serviço Público.

04.

Acompanhamento dos Processos

Ao longo de todo o processo, a EGAC pode ir acompanhando a evolução através do portal da DCEG, enquanto que cada membro pode acompanhar o estado da respetiva instalação através do link enviado pela E-REDES.

05.

É feita a verificação dos contadores

Nesta etapa, a E-REDES irá verificar os contadores para garantir que estão adequados para o autoconsumo. Caso não estejam, assegurará a sua adequação.

É da responsabilidade do produtor garantir a adequação dos contadores que não sejam da responsabilidade da E-REDES, de acordo com as normas estabelecidas em vigor.

Pode consultar quais os contadores aprovados no site da E-REDES.



06.

Certificação da comunidade

A EGAC deverá solicitar a certificação junto da DCEG e, uma vez certificada, a comunidade ficará oficialmente reconhecida e inicia a partilha de energia com um coeficiente de partilha pré-definido (proporcional ao consumo).

Este coeficiente irá determinar como a energia produzida será distribuída entre os membros da comunidade.

07.

Alteração do Coeficiente de Partilha

Caso a EGAC pretenda alterar o coeficiente de partilha pré-definido, deve informar a E-REDES através da área reservada ao Gestor do Autoconsumo, disponível no site da E-REDES.



08.

Utilização de rede elétrica de serviço público

Se no início do processo, a E-REDES tiver indicado a necessidade de utilização da Rede Elétrica de Serviço Público, a EGAC, nesta fase, deverá celebrar um contrato de uso das redes com a E-REDES, algo que também pode ser feito através da área reservada ao Gestor do Autoconsumo.



09.

Acesso às Informações no Balcão Digital

A sua comunidade está criada e já pode usufruir da energia produzida e partilhada pela mesma! Para acompanhar toda a informação sobre a sua instalação e os seus consumos/injeção pode consultar o **Balcão Digital da E-REDES** ou utilizar a app **E-REDES Digital**.

Já pode fazer parte de uma comunidade mais sustentável. Saiba mais sobre o autoconsumo e comunidades de energia em e-redes.pt.

E-REDES
energia em rede

8. Programa de Conformidade para 2025

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

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

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

8.1. Atividades a empreender

8.1.1. Atividades no Âmbito da Não Discriminação

A1/2025 – Pedidos de Comercializadores

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

A2/2025 - Não Discriminação na Ligação às Redes

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

A3/2025 - Não Discriminação entre EGACs

E-REDES

Conforme determinado no Capítulo II, Secção II, art. 9.º do Regulamento do Autoconsumo (RAC), a EGAC estabelece um contrato de uso das redes com o ORD, nos termos do RARI e do RRC, quando,

da configuração das instalações participantes no autoconsumo coletivo, resulte a possibilidade de ocorrer autoconsumo através da RESP.

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

Responsável de Conformidade

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

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

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

8.1.2. Atividades no Âmbito da Diferenciação de Imagem e Comunicação

A5/2025 – Estudo de Imagem

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

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

8.1.3. Atividades no Âmbito da Independência

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

E-REDES

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

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

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

Responsável de Conformidade

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

8.1.4. Atividades no Âmbito da Confidencialidade

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

A-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

8.1.5. Atividades de Âmbito Transversal

A8/2025 Formação em Conformidade

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

A9/2025 - Acolhimento de Novos Colaboradores

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

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

E-REDES

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

Responsável de Conformidade

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

9. Notas finais

1. O Programa de Conformidade da E-REDES para 2024 contempla 10 Atividades anuais e a consolidação da diferenciação da sua imagem e comunicação face às restantes entidades que atuam no âmbito do SEN, nomeadamente através de um logotipo próprio, de um sítio da internet autónomo e de linhas telefónicas separadas.
2. A implementação do Programa de Conformidade inclui o cumprimento das disposições legais e regulamentares que estabelecem a obrigação de transparência e independência da E-REDES relativamente às sociedades do grupo EDP e o reporte à Responsável de Conformidade Independente designada pela E-REDES nos prazos e com os conteúdos explicitados no mesmo Programa. O cumprimento é exigido a todos quantos integram a empresa e bem assim aos prestadores de serviços.
3. Acresce que a prossecução de uma parte muito importante das atividades é transversal a todas as áreas da E-REDES, como seja o cumprimento do disposto no Código de Conduta e, nomeadamente, a manutenção da preservação da confidencialidade contida na informação acedida. Já a restante parte das atividades incumbe a áreas específicas da E-REDES, como sejam aquelas de *Compliance*, de *Legal*, de Regulação e de Comunicação. Por exemplo, esta última é responsável pela atualização da informação disponível nos diversos canais de comunicação da E-REDES em consonância com a evolução da informação, após o envio da mesma por parte das áreas de negócio responsáveis.
4. Também a prossecução das atividades pressupõe um cumprimento constante no que respeita, por exemplo, às obrigações legais e regulamentares de transparência e de não discriminação, as quais se traduzem, entre outras, na consolidação de fontes de informação como sejam o *Portal Open Data* e o Balcão Digital (enquanto canal de comunicação com clientes).
5. Em paralelo, existem obrigações cujo cumprimento é concretizado em momentos específicos, como sejam, por exemplo, a realização de formações para sensibilização sobre a preservação da confidencialidade da informação e que pressupõem a subscrição de declarações de tomada de conhecimentos internas para aferir da qualidade e do cumprimento dos procedimentos; e as obrigações de reporte do cumprimento à Responsável de Conformidade nos prazos fixados no Programa.
6. **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.**
7. **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 periódica dos acessos informáticos atribuídos a todos os utilizadores em caso de migrações intragrupo e situações de cessação de contrato de trabalho. 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 se aplicável, pelo que se aconselha à sua manutenção.**
8. Note-se que **a implementação ao longo do ano de 2024 não foi prejudicada pela sucessão de Responsáveis de Conformidade**, não tendo havido necessidade de adiamento das datas previstas no Programa para a entrega dos documentos pela E-REDES à nova Responsável de Conformidade designada pela empresa.
9. **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 (este último

acedido unicamente pela mesma). **Nenhum dos mesmos recebeu qualquer reclamação cuja análise tenha resultado numa desconformidade da conduta da E-REDES.**

- 10. Da informação recebida da E-REDES e analisada pela Responsável de Conformidade não resultam quaisquer indícios de incumprimento** das obrigações legais e regulamentares aplicáveis à E-REDES pela circunstância de ser um ORD num grupo económico verticalmente integrado.
- 11. Realça-se a disponibilidade e o espírito de colaboração demonstrados internamente na E-REDES desde o início do mandato da Responsável de Conformidade** e, em particular, da área de *Compliance*, nomeadamente quanto ao acesso a informação e à realização e otimização das reuniões sobre o Programa de Conformidade e tendências do futuro no setor da eletricidade, bem como o pronto enquadramento e esclarecimento de questões técnicas sempre que adequado.

Lisboa, 31 de março de 2025

Margarida Rosado da Fonseca

Responsável de Conformidade da E-REDES

Lista das legendas:

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

Imagem 2 – 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 com *Perguntas & Respostas*

Imagem 4 – Página do sítio internet da E-REDES dedicada ao Balcão Digital

Imagem 5 – Página do sítio internet da E-REDES sobre a App E-REDES Digital

Imagem 6 – Página do Estudo da Pitagórica sobre a notoriedade da E-REDES em 2024

Imagem 7 – Página do Código de Conduta atualizado com a identificação dos anexos ao mesmo

Imagem 8 – Página final da apresentação da formação interna sobre “*Proteção de Dados e Confidencialidade de Informação na E-REDES*”.

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

Lista das Figuras:

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 – Indicação do tempo médio de estudo (em dias úteis) pela E-REDES entre 2022 e 2024

Figura 5 – Indicação do tempo de análise do Dossier Técnico (em dias úteis) pela E-REDES entre 2022 e o 1.º semestre de 2024

Figura 6 – Indicação da percentagem (%) do aumento de número de documentos – via digital entre 2022 e o 1.º semestre de 2024

Lista de anexos ao Relatório de Conformidade:

Anexo A – Código de Conduta da E-REDES e anexos (Anexo I – Regulamento para o Tratamento de Informações Comercialmente Sensíveis e de Informações Comercialmente Vantajosas e Anexo II - Procedimentos para atendimento dos clientes da E- REDES).

Anexo B – Folheto descritivo do Processo de Autoconsumo Coletivo