Comissão de Conformidade

Programa de Conformidade 2024

Setembro de 2023

Índice

1. Objeto 5

2. Princípios básicos 6

2.1. Não discriminação ... 6

2.2. Transparência ... 6

2.3. Diferenciação de imagem e comunicação ... 6

2.4. Independência jurídica e funcional ... 6

2.5. Confidencialidade ... 7

2.6. Demonstração e reporte ... 7

3. Normas de operação 8

3.1. Transparência de procedimentos ... 8

3.2. Gestão da informação ... 8

3.2.1. Classificação e obrigações ... 8

3.2.2. Confidencialidade ... 10

3.2.3. Leitura e disponibilização de dados ... 10

3.3. Independência ... 11

3.4. Diferenciação de imagem ... 12

3.5. Ligações às redes ... 12

3.6. Acesso às redes ... 12

3.7. Exploração das redes ... 12

3.8. Tratamento de reclamações ... 13

3.9. Intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores ... 13

4. Código de Conduta 14

4.1. Enquadramento jurídico ... 14

4.2. Âmbito de aplicação ... 14

5. Programa anual 15

5.1. Programa ... 15

5.2. Procedimentos ... 15

6. Procedimentos de execução e verificação 16

6.1. Vinculação individual ... 16

6.1.1. Declaração individual ... 16

6.1.2. Regime de cálculo de salários e de prémios ... 17

6.1.3. Benefícios financeiros de empresas não reguladas do grupo ... 17

6.1.4. Migrações intragrupo ... 17

6.2. Divulgação e publicitação de informações e procedimentos da empresa ... 18

6.2.1. Informação a divulgar 18
6.2.2. Canais e suportes 18
6.2.3. Prazos 18
6.2.4. Atualização da informação quando se revelar necessário 19

6.3. Ligação, acesso e exploração das redes e intervenção nos locais de consumo 19
6.3.1. Medidas preventivas de utilização abusiva das competências funcionais da empresa 19
6.3.2. Atividades de monitorização 19

6.4. Processos litigiosos, de reclamação e de conduta 20
6.4.1. Regime de monitorização 20

6.5. Partilhas intragrupo 20
6.5.1. Caraterização das partilhas de serviços 20
6.5.2. Demonstração do cumprimento das condições estabelecidas no Regulamento de Relações Comerciais nas partilhas de serviços 21
6.5.3. Caraterização das partilhas de prestadores e contratantes externos 21
6.5.4. Demonstração do cumprimento das condições estabelecidas no Regulamento de Relações Comerciais nas partilhas de prestadores e contratantes externos 21
6.5.5. Partilha de imóveis 21

6.6. Implementação do Código de Conduta 22
6.6.1. Monitorização anual 22
6.6.2. Documentos de compromisso 22

6.7. Oferta ou receção de prendas ou benefícios 22

6.8. Comissão de Conformidade 22

6.8. Relatório anual da Conformidade 23

6.9. Perceção da diferenciação 23

6.10. Comunicação e divulgação 23
6.10.1. Comissão de Conformidade 23
6.10.2. Programa de Conformidade 23
6.10.3. Linha aberta 24

7. Programa Anual 2024 25

7.1. Quadro atual e iniciativas a empreender 25
7.1.1. Transparência de procedimentos (NO 3.1) 25
7.1.2. Gestão da informação (NO 3.2) 26
7.1.3. Independência (NO 3.3) 26
7.1.4. Diferenciação de imagem (NO 3.4) 28
7.1.5. Tratamento de reclamações (NO 3.8) 28
7.1.6. Ligações, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores (NOs 3.5, 3.6, 3.7 e 3.9) 29
7.1.7. Regulamentos da ERSE publicados em 27 de julho 30
7.1.8. Código de Conduta 31

7.2. Lista calendarizada das atividades 31

8. Disposições Finais 34

8.1. Aprovação pela ERSE 34

8.2. Revisão 34

Anexo I - Informação Comercialmente Sensível **35**

1. Clientes *35*

2. Produtores *36*

3. Comercializadores *37*

4. Pedidos de ligação às redes e pedidos de viabilidade de ligação às redes *37*

5. Pontos de Carregamento para veículos elétricos *37*

Anexo II – Código de Conduta **39**

Capítulo I – Introdução *39*

Capítulo II – Objeto *39*

1. Finalidade 39
2. Âmbito de aplicação 40

Capítulo III – Princípios e Obrigações *40*

3. Princípios Gerais 40
4. Obrigações 40
5. Integridade 42

Capítulo IV – Monitorização *42*

6. Controle *42*

Capítulo V – Disciplina *42*

7. Cumprimento 42

Capítulo VI – Outras disposições *43*

8. Comunicação e divulgação 43
9. Esclarecimento de dúvidas 43
10. Prestadores de serviços 43
11. Entrada em vigor 43

Anexo *44*

Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES *44*

1. Objeto

O Programa de Conformidade da E-Redes - Distribuição de Eletricidade, S.A., designada por E-REDES no presente documento, estabelece os princípios, as normas e as medidas adequadas com vista à exclusão de comportamentos discriminatórios nos relacionamentos com todas as entidades que utilizam ou podem vir a utilizar os serviços prestados pela E-REDES.

Este programa dá cumprimento às obrigações legais de âmbito europeu e nacional[1] e regulamentares[2] que enquadram a atividade da E-REDES enquanto Operador de Redes de Distribuição (ORD) pertencente a um grupo de empresas verticalmente integrado.

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

O presente documento encontra-se estruturado nos seguintes termos:

- No capítulo 2 são referidos e descritos os princípios básicos e as obrigações em causa.
- No sentido de garantir o cumprimento destas obrigações, são estabelecidas no capítulo 3 normas gerais de aplicação na operação da empresa.
- O código de conduta da E-REDES, elaborado nos termos do disposto na legislação e regulamentação aplicável, é parte integrante do Programa de Conformidade, sendo previsto no capítulo 4 e constando do anexo II.
- Os procedimentos de execução e verificação do cumprimento do Programa de Conformidade são definidos no capítulo 6.
- O programa anual com medidas concretas, calendarizadas e monitorizáveis é parte integrante do Programa de Conformidade, sendo previsto no capítulo 5 e constando do capítulo 7.
- A lista da informação considerada como comercialmente sensível e cuja confidencialidade deve ser preservada pela E-REDES consta do Anexo I.

[1] Diretiva (UE) 2019/944 de 5 de junho de 2019 e Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro.

[2] Regulamento das Relações Comerciais – Setores Elétrico e Gás.

2. Princípios básicos

Nos termos da legislação e regulamentação em vigor, a E-REDES, enquanto operador de redes de distribuição pertencente a um grupo empresarial que detém empresas de produção e comercialização, deve cumprir com o seguinte conjunto de obrigações:

2.1. Não discriminação

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

2.2. Transparência

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

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

Para além da transparência na informação, essencial numa empresa de serviço público como é o caso da E-REDES, a empresa deve proceder com total transparência na tomada das decisões, seja por iniciativa da empresa, seja como resposta a questões colocadas.

2.3. Diferenciação de imagem e comunicação

A E-REDES deve garantir a diferenciação da sua imagem e comunicação face às restantes entidades que atuam no âmbito do Sistema Elétrico Nacional (SEN), nomeadamente através de um logotipo próprio, de um sítio da internet autónomo e de linhas telefónicas separadas.

2.4. Independência jurídica e funcional

A separação jurídica da atividade de distribuição é obrigatória, sendo excecionada nos casos de pequenos distribuidores (com menos de 100 000 consumidores) ou de pequenas 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 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 e alteração das redes. No entanto, encontra-se salvaguardado o direito a uma supervisão económica e de gestão, designadamente a aprovação do plano financeiro anual, ou instrumento equivalente, e o estabelecimento de limites globais para os níveis de endividamento da E-REDES.

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.

2.5. Confidencialidade

No âmbito da sua atividade, a E-REDES tem acesso a um elevado volume de informação, estando a empresa e os seus colaboradores sujeitos a obrigações de confidencialidade, nomeadamente nos casos de informação contratual (decorrente dos contratos celebrados pela E-REDES), informação comercialmente sensível (informação cuja divulgação pode prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade) e dados pessoais (informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável).

2.6. Demonstração e reporte

A E-REDES deve dispor de um Programa de Conformidade que contemple as medidas adotadas para excluir comportamentos discriminatórios.

A empresa deve também designar uma entidade responsável de conformidade, independente e com acesso a toda a informação do ORD e de quaisquer empresas coligadas que se afigure necessária para o exercício da função. Esta entidade deve elaborar o Programa de Conformidade, acompanhar a sua execução e apresentar anualmente um relatório, a ser enviado à ERSE e publicado nos sítios da internet da ERSE e da E-REDES.

3. Normas de operação

A E-REDES deve adotar um conjunto de medidas que a seguir se detalham com o intuito de garantir o cumprimento das obrigações que lhe são impostas e referidas no Ponto 2.

3.1. Transparência de procedimentos

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

Salvo exceções registadas e fundamentadas em documento remetido no próprio dia à Comissão de Conformidade da E-Redes, a informação a publicitar deverá ser tornada pública pelo menos 5 dias antes da sua entrada em vigor.

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

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

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

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.

3.2. Gestão da informação

3.2.1. Classificação e obrigações

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

- Informação pública
- Informação contratual
- Informação comercialmente sensível
- Informação comercialmente vantajosa
- Dados pessoais

A informação pública obtida no âmbito das atividades da E-REDES que possa contribuir para aumentar o nível de transparência do sector elétrico deve ser disponibilizada a todos os

interessados em igualdade de circunstâncias, designadamente através do sítio da E-REDES na Internet e nos termos definidos no ponto 6.2.3. do presente documento

A informação contratual diz respeito aos contratos celebrados pela E-REDES, podendo ser disponibilizada à outra parte contratual, à ERSE ou a outras entidades cujas atribuições lhe conferem o poder de aceder a essa informação, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

A informação comercialmente sensível é definida como sendo aquela cuja divulgação pode prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade, razão pela qual a E-REDES deve preservar a confidencialidade da informação comercialmente sensível a que tenha acesso no desenvolvimento das suas atividades. A lista de informação comercialmente sensível consta do Anexo 1 ao presente documento.

A informação comercialmente vantajosa corresponde à informação obtida no âmbito da atividade de distribuição cuja disponibilização de forma discriminatória pode conceder uma vantagem competitiva ilegítima aos agentes de mercado que a ela tenham acesso. De modo a prevenir a ocorrência destas situações, a E-REDES deve assegurar que a informação comercialmente vantajosa não confidencial seja disponibilizada a todos os agentes de mercado em simultâneo e em igualdade de circunstâncias.

A fim de facilitar a identificação e distinção entre informação comercialmente sensível e informação comercialmente vantajosa e, bem assim, de clarificar os procedimentos a observar quanto ao respetivo tratamento, a E-REDES elaborou um Regulamento para o Tratamento de Informação Comercialmente Sensível e de Informação Comercialmente Vantajosa e sensibiliza quer os respetivos colaboradores, quer os seus prestadores de serviços para a importância de o observar.

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

Neste âmbito, o ORD deverá proceder à revisão periódica do registo de atividades de tratamento de dados, nos termos estabelecidos no RGPD.

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

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

- Delimitação dos acessos de cada colaborador à entidade em que exerce atividade e aos processos em que detém atribuições de intervenção;
- Prática de registo formal das decisões de concessão, alteração e revogação de acessos;
- Acesso a informação classificada (informação comercialmente sensível, informação comercialmente vantajosa e dados pessoais) sujeito a controlos adicionais específicos.

3.2.2. Confidencialidade

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

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

As obrigações de confidencialidade não se aplicam quando:

- Haja necessidade de prestar informação às entidades públicas cujas atribuições lhe conferem o direito a aceder à informação, a menos que essa informação esteja abrangida pelo sigilo profissional (por exemplo: documentação de e para advogados internos e externos).
- Exista autorização, dada por escrito, pela entidade a quem a informação diz respeito permitindo a divulgação da mesma.
- Seja divulgada aos comercializadores a informação prevista nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Assim, devem ser acautelados os seguintes procedimentos:

- Manter evidências auditáveis de procedimentos adotados para proteção da informação comercialmente sensível e de dados pessoais.

3.2.3. Leitura e disponibilização de dados

No exercício das atividades relativas à leitura e disponibilização de dados de leitura, devem ser tidas em consideração as disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente as constantes da legislação incidente sobre a proteção de dados pessoais e do "Guia de Medição Leitura e Disponibilização de Dados" aprovado pela ERSE.

A E-REDES apenas deve disponibilizar os dados relativos à leitura de contadores ao cliente, ao respetivo comercializador e a quem o cliente tenha conferido, formal e inequivocamente, o acesso a esses dados, sem prejuízo das obrigações de prestação de informação que estejam

legal ou regulamentarmente definidas, nomeadamente às entidades legalmente competentes para solicitar essas informações.

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

3.3. Independência

A E-REDES deve ser independente, no plano jurídico, da organização e da tomada de decisões de outras atividades do setor elétrico, nomeadamente em relação ao grupo de empresas em que se encontra verticalmente integrada.

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

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

Está vedada à E-REDES a partilha com qualquer das restantes empresas do grupo em que se encontra verticalmente 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.

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

Assim, devem ser acautelados os seguintes procedimentos:

- Salvaguardar e implementar as obrigações definidas para garantir a inexistência de conflitos de interesses e / ou discriminação e / ou situações que possam afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível, em particular as previstas no Programa Anual contido no capítulo 5 abaixo.
- Deve ainda assegurar-se o registo auditável da aferição efetuada pelo ORD, nos termos do n.º 5.º do artigo 339.º (relativamente à ocorrência de situações suscetíveis de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível).

3.4. Diferenciação de imagem

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

3.5. Ligações às redes

Nos pedidos de ligação à rede de clientes ou de produtores, a E-REDES deve assegurar a igualdade de tratamento, executando os orçamentos e as obras de acordo com o estabelecido na legislação, na regulamentação e nos procedimentos internos aplicáveis, devendo, nomeadamente:

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

3.6. Acesso às redes

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

Deve ser assegurado aos utilizadores que reúnam as condições para o efeito, nomeadamente aos comercializadores, a celebração de contrato de uso das redes, de acordo com as condições gerais aprovadas pela ERSE e disponíveis para consulta no sítio da Internet da E-REDES.

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

3.7. Exploração das redes

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

Excetuam-se as situações previstas na legislação e regulamentação em vigor, nomeadamente quanto aos clientes com necessidades especiais ou prioritários.

3.8. Tratamento de reclamações

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

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

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

3.9. Intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores

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

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

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

Visando assegurar densificação da informação sobre a resposta a solicitações dos comercializadores, é integrada atividade específica no plano de atividades para 2024 (atividade A9).

4. Código de Conduta

4.1. Enquadramento jurídico

Nos termos do disposto no número 2 do artigo 234º do Decreto-Lei 15/2022, de 14 de janeiro, é parte integrante deste Programa de Conformidade o Código de Conduta da E-REDES, relativo à independência funcional da respetiva operação da rede cuja obrigatoriedade é estabelecida no mesmo diploma legal e que constitui o ANEXO II ao presente documento.

4.2. Âmbito de aplicação

Em conformidade com a sua disposição 2.2., o universo de incidência do Código de Conduta abrange os dirigentes e restantes trabalhadores do quadro de pessoal permanente da E-REDES, mesmo que em relação de trabalho suspensa, os trabalhadores com contrato de trabalho a termo, os trabalhadores em regime de destacamento ou de requisição na E-REDES, os estagiários e os titulares de contrato de consultoria ou de prestação de serviços.

5. Programa anual

5.1. Programa

O Programa de Conformidade deve incluir um programa anual de ações com medidas concretas, calendarizadas e monitorizáveis, descrito em maior detalhe nos pontos abaixo.

5.2. Procedimentos

O programa deve ser acordado entre a E-REDES e a Comissão de Conformidade, sendo submetido à aprovação da ERSE até ao dia 31 de maio do ano anterior a que respeita.

6. Procedimentos de execução e verificação

No âmbito do Programa de Conformidade da E-REDES, devem ser delineadas e executadas ações que garantam que a atividade da empresa é exercida em cumprimento do código de conduta e dos princípios e regras definidas neste programa, sendo este objeto de verificação do seu cumprimento.

A execução deste Programa de Conformidade é regulada pelas normas integrantes dos capítulos seguintes abrangendo as seguintes áreas:

- Vinculação Individual
- Divulgação e publicitação de informações e procedimentos da empresa
- Ligação, acesso e exploração das redes e intervenção nos locais de consumo
- Processos litigiosos, de reclamação e de conduta
- Partilhas intragrupo
- Implementação do Código de Conduta

6.1. Vinculação individual

Os procedimentos integrados neste capítulo especificam os requisitos a observar pelos gestores da E-REDES, especialmente abrangidos pelas limitações consagradas no artigo 3.3 do presente documento.

São consideradas as seguintes matérias:

a. Declaração individual;
b. Regime de cálculo de salários e de prémios;
c. Benefícios financeiros de empresas não reguladas do grupo;
d. Migrações intragrupo.

Os requisitos especificados serão obrigatoriamente submetidos a diligências de controlo reportadas no Relatório de Conformidade.

6.1.1. Declaração individual

Com periodicidade anual, os membros do Conselho de Administração e os responsáveis de departamentos que reportam diretamente ao Conselho de Administração devem declarar que:

- Tomaram conhecimento dos deveres legais de separação e independência que impendem sobre si na qualidade de gestor de um operador de redes de distribuição de eletricidade e compromisso de cumprimento dos mesmos;

- Tomaram conhecimento do Código de Conduta da empresa e compromisso de cumprimento do mesmo;
- Comprometem-se a divulgar o Código de Conduta da empresa às equipas por si chefiadas e de promoção do respetivo cumprimento pelas mesmas;

A declaração dos membros do Conselho de Administração e dos responsáveis de departamentos que reportam diretamente ao Conselho de Administração deverá vigorar até à cessação das respetivas funções.

6.1.2. Regime de cálculo de salários e de prémios

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

6.1.3. Benefícios financeiros de empresas não reguladas do grupo

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

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

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

6.1.4. Migrações intragrupo

A E-REDES deve prever mecanismos que permitam garantir que os membros do Conselho de Administração da E-REDES, assim como os responsáveis pelos departamentos que lhe reportem diretamente, salvaguardam a confidencialidade da informação em caso de migração para outras empresas.

Adicionalmente, os contratos de trabalho celebrados pela E-REDES com os membros do seu Conselho de Administração e com os responsáveis pelos departamentos que reportem diretamente ao Conselho de Administração da E-REDES devem incluir cláusulas que permitam garantir a salvaguarda da confidencialidade acima referida.

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

6.2. Divulgação e publicitação de informações e procedimentos da empresa

Neste capítulo são estabelecidos procedimentos de publicitação de informação pública e de procedimentos.

São estabelecidos procedimentos relativamente a:

a) Informação a divulgar
b) Canais e suportes utilizados;
c) Prazos;
d) Atualização da informação quando se revelar necessário;
e) Práticas excecionais em casos de urgência.

6.2.1. Informação a divulgar

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

6.2.2. Canais e suportes

a) A E-REDES deverá proceder à publicitação de informação pública e procedimentos de acordo com o estabelecido na legislação e regulamentação aplicável, recorrendo para o efeito aos canais de comunicação aí previstos e a outros que entenda adequados, tais como: Sítio da internet da E-REDES;
b) Atendimento telefónico;
c) Atendimento por Videochamada;
d) App E-REDES;
e) Meios de comunicação social nacional ou local;
f) Afixação nas lojas da empresa.

6.2.3. Prazos

A informação deverá ser divulgada e publicitada de acordo com os prazos estabelecidos na regulamentação e legislação em vigor.

6.2.4. Atualização da informação quando se revelar necessário

A informação a publicitar deverá ser mantida atualizada, sendo de respeitar os prazos referidos em 3.1 e 6.2.3..

6.3. Ligação, acesso e exploração das redes e intervenção nos locais de consumo

Neste capítulo são estabelecidos procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes e intervenção nos locais de consumo, referidos nos artigos 3.5., 3.6. e 3.7. do Programa de Conformidade:

a) Medidas preventivas de utilização abusiva das competências funcionais da empresa;

b) Monitorização da salvaguarda de independência;

c) Monitorização dos articulados dos contratos de prestação de serviços, em matéria de incidência do Programa de Conformidade;

d) Monitorização de processos de intervenções realizadas a pedido de comercializadores.

6.3.1. Medidas preventivas de utilização abusiva das competências funcionais da empresa

Para cada uma das intervenções abrangidas no presente capítulo, existirá um registo auditável, o qual, sempre que aplicável, deverá incluir a informação necessária para permitir identificar o requerente da intervenção, o agente executor, o dia e hora de concretização, os locais de consumo intervencionados e o comercializador.

6.3.2. Atividades de monitorização

A Comissão de Conformidade promoverá a realização das atividades de monitorização referidas nas alíneas a) a d) do preâmbulo ao presente capítulo.

Sempre que a Comissão de Conformidade entenda recorrer à realização de controle por amostragem, satisfará os requisitos seguintes:

- a Comissão de Conformidade comunicará à E-REDES a especificação do universo de processos que pretende abranger;
- A E- REDES remeterá à Comissão de Conformidade os elementos de informação identificadores dos processos abrangidos, no prazo de um mês a contar da receção da comunicação referida no parágrafo anterior;
- Após receção dos referidos elementos, a Comissão de Conformidade enviará à E-REDES a lista dos processos sobre os quais incidirá a atividade;

- A E-REDES remeterá à Comissão de Conformidade os processos referidos no prazo de 15 dias a contar da receção da lista referida no parágrafo anterior;
- A prorrogação dos prazos previstos nos parágrafos antecedentes poderá ocorrer em situações excecionais devidamente fundamentas.

6.4. Processos litigiosos, de reclamação e de conduta

Neste capítulo são definidos os procedimentos relativos a processos litigiosos, de reclamação e de conduta.

6.4.1. Regime de monitorização

A Comissão de Conformidade promoverá a realização das atividades de monitorização incidentes sobre os processos litigiosos, de reclamação e de conduta.

Essas atividades serão realizadas ao abrigo do regime estabelecido no ponto 6.3.2 do presente documento.

6.5. Partilhas intragrupo

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

- Dados de caraterização;
- Demonstração do cumprimento das obrigações;
- Exercício de cargos e funções transversais ao grupo.

Para as seguintes situações:

a) Partilha com outras empresas do Grupo EDP dos sistemas ou equipamentos informáticos, das instalações materiais, dos sistemas de segurança, dos recursos jurídicos, contabilísticos;

b) Recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos;

c) Partilha com outras empresas do Grupo EDP de imóveis propriedade da E-REDES ou com titularidade de arrendamento.

6.5.1. Caraterização das partilhas de serviços

Para as situações de partilha de serviços com outras empresas do Grupo EDP, a E-REDES deverá disponibilizar à Comissão de Conformidade, anualmente, a informação que já é reportada à ERSE ao abrigo do n.º 4 do artigo 191.º do Regulamento Tarifário do setor elétrico (Regulamento n.º 785/2021), relativa a operações realizadas com empresas do Grupo.

Adicionalmente, a E-REDES deverá disponibilizar à Comissão de Conformidade o exercício de aferição de cumprimento dos deveres de independência, conforme previsto no artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais (Regulamento n.º 1129/2020).

6.5.2. Demonstração do cumprimento das condições estabelecidas no Regulamento de Relações Comerciais nas partilhas de serviços

Nos termos do estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (Regulamento n.º 1129/2020), designadamente nos números 4 e 5 do artigo 339.º, a E-REDES deve aferir se as partilhas com empresas do grupo EDP, ao nível de sistemas ou equipamentos informáticos, instalações materiais, sistemas de segurança e recursos jurídicos e contabilísticos, são suscetíveis de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível.

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

6.5.3. Caraterização das partilhas de prestadores e contratantes externos

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

6.5.4. Demonstração do cumprimento das condições estabelecidas no Regulamento de Relações Comerciais nas partilhas de prestadores e contratantes externos

Nos termos do estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (Regulamento n.º 1129/2020), designadamente nos números 4 e 5 do artigo 339.º, a E-REDES deve aferir se as partilhas com empresas do Grupo EDP são suscetíveis de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível.

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

6.5.5. Partilha de imóveis

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

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

- Utilização exclusiva pela E-REDES;
- Partilhas limitadas a serviços afetos a apoio à vida dos colaboradores, nomeadamente nos âmbitos da cultura, do desporto e da assistência médica;

- Outras partilhas com empresas do Grupo EDP;
- Sem utilização pela E-REDES.

6.6. Implementação do Código de Conduta

Neste capítulo são consagrados os procedimentos de implementação do Código de Conduta, nomeadamente quanto aos pontos seguintes:

a) Monitorização anual;

b) Documentos de compromisso;

c) Oferta ou receção de prendas ou benefícios.

6.6.1. Monitorização anual

A E-REDES deverá proceder anualmente à promoção e acompanhamento do cumprimento do Código de Conduta, monitorizando, em particular, quaisquer reclamações recebidas através do endereço de email indicado nesse mesmo Código. No final do ano, a E-REDES dará conhecimento à Comissão de Conformidade da promoção e acompanhamento realizados.

6.6.2. Documentos de compromisso

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

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

A declaração deverá ser renovada com periodicidade anual.

6.7. Oferta ou receção de prendas ou benefícios

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

6.8. Comissão de Conformidade

A entidade designada pela E-REDES para assegurar a elaboração do Programa de Conformidade, bem como o acompanhamento da sua execução, é a Comissão de Conformidade da E-REDES.

A Comissão de Conformidade deve ser dotada de total independência, ter acesso a toda a informação necessária ao exercício da sua função e deverá ser-lhe prestada toda a colaboração dos gestores e colaboradores da E-REDES.

O contrato outorgado entre a E-REDES e os membros da Comissão de Conformidade deve garantir a autonomia e independência destes no exercício das suas funções, bem como a dotação de meios e recursos que lhes permitam cumprir as suas obrigações.

A Comissão de Conformidade deve supervisionar o grau de observância do Código de Conduta, no que se refere aos princípios básicos estabelecidos no capítulo 2, e a execução das ações previstas no âmbito do Programa de Conformidade da E-REDES.

Cabe também à Comissão de Conformidade a elucidação e promoção da resolução dos problemas relacionados com a conformidade que possam surgir.

6.8. Relatório anual da Conformidade

Até 31 de março de cada ano, a Comissão de Conformidade deverá enviar à ERSE um relatório sobre a análise da execução das ações do Programa de Conformidade no ano civil anterior.

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

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

6.9. Perceção da diferenciação

O relatório anual previsto no número anterior deverá conter uma avaliação independente, por entidade terceira, da perceção pelos consumidores de energia elétrica de uma diferenciação de imagem do operador de rede de distribuição relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico.

6.10. Comunicação e divulgação

6.10.1. Comissão de Conformidade

A E-REDES deverá comunicar à ERSE o nome e os endereços de contacto dos membros da Comissão de Conformidade.

Nos sítios de acesso eletrónico da E-REDES, interno (intranet) e externo (internet), deverá ser tornado público o nome e endereços de contacto dos membros da Comissão de Conformidade.

6.10.2. Programa de Conformidade

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

6.10.3.Linha aberta

Em continuidade com os procedimentos vigentes, a E-Redes vem disponibilizando um canal de comunicação, público e apenas acedível pelos membros da Comissão de Conformidade para apresentação à Comissão de conformidade de sugestões ou reclamações específicas sobre a conformidade, incluindo internas (endereço eletrónico **Conformidade@e-redes.pt**).

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

A Comissão de Conformidade promoverá a divulgação deste canal, designadamente junto dos colaboradores da E-REDES.

7. Programa Anual 2024

Em observância das disposições consagradas no Regulamento das Relações Comerciais dos setores elétrico e gás[3], o Programa de Conformidade é objeto de atualização anual resultante de processo de apreciação, pela ERSE, de proposta submetida pelo Operador da Rede de Distribuição.

Constitui assim ponto relevante deste documento a proposta de programa de atividades para o ano em análise, onde são explicitadas as atividades a realizar e não incorporadas nas rotinas regularmente associadas a cada ciclo anual.

Neste capítulo inclui-se o programa de atividades para o ano de 2024, efetuando a abordagem de cada um dos grupos de medidas detalhadas nos capítulos 3 (NO - normas de operação), 4 (código de conduta) e 6 (procedimentos de execução e verificação) e sistematizando o texto nos dois segmentos seguintes:

- Quadro atual e iniciativas a empreender;
- Lista calendarizada das atividades programadas.

7.1. Quadro atual e iniciativas a empreender

7.1.1. Transparência de procedimentos (NO 3.1)

Trata-se de uma norma dirigida à consagração de um princípio de relevância máxima e revestido de abrangência que se estende a várias outras normas, nomeadamente as normas 3.2. (gestão da informação) e 3.3. (independência). Salienta-se a introdução no último ano de um prazo mínimo de 5 dias entre a publicitação e a implementação de novos procedimentos.

Mantém-se no programa a atividade seguinte:

A1/2024 – Análise de trâmites de publicitação de procedimentos

E-REDES

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

Comissão de Conformidade

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

[3] Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de Dezembro.

7.1.2. Gestão da informação (NO 3.2)

Nos últimos anos foram concretizados passos significativos no âmbito de incidência desta norma, de entre as quais se salientam:

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

Complementa-se com a manutenção da seguinte atividade associada à proteção da informação comercialmente sensível.

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

E-REDES

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

Comissão de Conformidade

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

7.1.3. Independência (NO 3.3)

Neste domínio, salientaram-se nos últimos anos a autonomização do sítio da internet da E-REDES, a incorporação de diversas atividades de gestão comercial, anteriormente objeto de prestação de serviços pela empresa EDP Soluções Comerciais e a consolidação de uma rede de 23 pontos de atendimento próprios da E-REDES, deixando a empresa de estar presente nas lojas com outras empresas do Grupo EDP (EDP Comercial e EDP Serviço Universal, cuja denominação evoluiu, entretanto, para SU Eletricidade).

Entretanto e em sequência da aprovação do novo Regulamento das Relações Comerciais, passou a vigorar nova disposição regulamentar incidente sobre as matérias do âmbito da independência funcional.

Com o intuito de assegurar uma resposta a este novo quadro regulamentar, foi incluída nos programas anuais de 2022 e 2023 uma atividade de aferição do cumprimento do estabelecido nos números 4 e 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais.

Tendo em conta a potencial evolução neste domínio, importa manter para 2024 uma atividade similar:

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

E-REDES

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

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

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

Comissão de Conformidade

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

Importa por outro lado, proceder a uma análise dos procedimentos em vigor destinados a garantir a independência funcional da empresa. Inclui-se no programa a seguinte atividade:

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

E-REDES

A E-Redes disponibilizará à Comissão de Conformidade a lista dos procedimentos adotados tendo em vista a preservação da independência e separação funcional

Será incluída abordagem explícita da evolução ocorrida quanto à vinculação individual de funcionários e gestores (compromissos de honra, previsão de sanções em casos de incumprimento e condicionamentos quanto a mobilidade intragrupo e quanto à detenção e transação de títulos mobiliários.

A E-Redes explicitará também as alterações ao Código de Conduta que se propõe introduzir em conformidade com os resultados daquela abordagem.

Comissão de Conformidade

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

7.1.4. Diferenciação de imagem (NO 3.4)

Em sequência de trâmites anteriores e da publicação da Instrução n.º 4/2020 da ERSE, dirigida ao operador da rede de distribuição e incidente sobre a diferenciação de imagem, a E-REDES, submeteu à ERSE, a 7 de dezembro de 2020, o "*Plano de implementação de diferenciação de imagem do ORD"*, tendo o mesmo sido aprovado pelo regulador.

A implementação foi realizada em 3 fases encontrando-se concluída.

Assim, não é incluída no programa anual de 2024 qualquer atividade neste domínio.

7.1.5. Tratamento de reclamações (NO 3.8)

Reconhece-se que o quadro atual de procedimentos no âmbito do tratamento das reclamações permite o cumprimento dos requisitos de não discriminação, cumprimento de prazos e de registo consagrados neste grupo normativo.

Isso não é impeditivo que se entenda muito relevante continuar a assegurar os acessos a seguir referenciados:

- Pela Comissão de Conformidade, à generalidade das reclamações e processos em que a E-Redes intervenha;
- Pelos colaboradores da E-Redes, ao Canal de Conformidade.

Neste âmbito, são mantidas no programa anual de 2024 as atividades seguintes:

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

E-REDES

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

Comissão de Conformidade

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

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

E-REDES

A E-Redes efetuará um levantamento de eventuais processos litigiosos em curso que sejam relevantes do ponto de vista da conformidade, disponibilizando a informação à Comissão.

Comissão de Conformidade

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

7.1.6. Ligações, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores (NOs 3.5, 3.6, 3.7 e 3.9)

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.

Neste âmbito, é mantida no programa a atividade seguinte:

A7/2024 – Informação relativa a solicitações de Comercializadores

E-REDES

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 inexiste um tratamento discriminatório.

Comissão de Conformidade

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

É, por outro lado, incluída uma atividade dirigida à obtenção de informação mais detalhada, relativa às intervenções nos locais de consumo solicitadas pelos comercializadores.

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

E-REDES

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.

Adicionalmente, a E-Redes disponibilizará, relativamente a cada tipo de utilizador, os dados estatísticos anuais solicitados pela Comissão de Conformidade que permitam aferir que inexiste um tratamento discriminatório.

Comissão de Conformidade

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

7.1.7. Regulamentos da ERSE publicados em 27 de julho

Tendo sido publicados em Diário da República, em 27 de julho, o Regulamento do Autoconsumo do Setor Elétrico e o Regulamento de Operações das Redes do Setor Elétrico, é incluída uma nova atividade.

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

E-REDES

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

Comissão de Conformidade

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

7.1.8. Código de Conduta

É incluída uma atividade acomodando no Código de Conduta os ajustes referidos anteriormente.

A10/2024 – Revisão do Código de Conduta

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

7.2. Lista calendarizada das atividades

Refª	Cap.	Atividades
		Transparência de procedimentos
A1/2024	3.1	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	3.2	Especificação e abrangência das medidas de proteção da informação classificada - 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	3.3	Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais. - 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	3.3	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	3.8	Análise de reclamações de clientes 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	3.8	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	3.6 3.7 3.9	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	3.6 3.7 3.9	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 elaborada pela E-REDES: 31 de outubro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Regulamentos aprovados em 27 de julho de 2023
A9/2024	3.	Procedimentos de observância dos articulados - Lista elaborada pela E-REDES: 31 de outubro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Ajustes no articulado do Código de Conduta
A10/2024	4.	Revisão do Código de Conduta - Revisão do código, pela E-REDES: 31 de dezembro

8. Disposições Finais

8.1. Aprovação pela ERSE

Nos termos da legislação e regulamentação em vigor, o Programa de Conformidade deve ser submetido à ERSE para aprovação.

8.2. Revisão

Anualmente, a Comissão de Conformidade submeterá à apreciação da ERSE o Programa de Conformidade, até ao dia 31 de maio do ano anterior a que respeita.

Anexo I - Informação Comercialmente Sensível

A E-REDES deve preservar a confidencialidade da informação classificada (informação comercialmente sensível, informação comercialmente vantajosa e dados pessoais) a que tenha acesso no desenvolvimento das suas atividades, sem prejuízo das situações em que a informação deva ser disponibilizada por imposição legal ou regulatória, ou que o titular tenha dado o seu consentimento para a disponibilização.

No presente anexo apresenta-se a lista de informação cuja confidencialidade deve ser preservada relativamente a Clientes, Produtores, Comercializadores, Pontos de Carregamento, Produtores-Consumidores e Comunidades de Energia. É igualmente indicada a informação que deve ser mantida confidencial sobre pedidos de ligação às redes e pedidos de viabilidade de ligação às redes.

1. Clientes

A informação comercialmente sensível relativa a clientes cuja confidencialidade deve ser preservada é a seguinte:

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

b) Número de Identificação Fiscal (NIF) de pessoas singulares ou coletivas;

c) Número de Identificação Bancária (NIB);

d) Morada completa;

e) Morada de contacto, quando diferente da morada do local de consumo;

f) Contactos (telefones e endereço eletrónico);

g) Cliente com necessidades especiais;

h) Comercializador de cada cliente;

i) Prestação de serviços ao cliente;

j) Reclamações do cliente;

k) Pedidos de informação do cliente;

l) Interrupções de fornecimento solicitadas pelos comercializadores por existência de dívida.

Pode ainda ser considerada informação comercialmente sensível, devendo ser mantida a sua confidencialidade, outra informação que conjugada com algum dos dados pessoais dos clientes indicados nas alíneas a) a f) não deva ser acedida por terceiros, salvo se acedida legitimamente nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

Encontra-se designadamente nesta situação a seguinte informação sobre as respetivas instalações dos clientes:

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

- Potência requisitada;
- Potência instalada;
- Potência contratada;
- Potência tomada dos últimos 12 meses;
- Características do equipamento de medição de energia elétrica;
- Leituras, consumos e diagramas de carga;
- Perfil de consumo;
- Método de estimativa;
- Ciclo tarifário programado;
- Cliente prioritário;
- Instalação com fornecimento interrompido;
- Instalação com contrato de avença;
- Instalação com microprodução ou miniprodução associada.

A disponibilização da informação identificada no parágrafo anterior obedece a regras e critérios publicitados nos sítios interno (intranet) e externo (internet) da E-REDES.

2. Produtores

A informação comercialmente sensível relativa a produtores de energia elétrica cuja confidencialidade deve ser preservada é a seguinte:

a) Identificação do produtor;

b) Número de Identificação Fiscal (NIF);

c) Número de Identificação Bancária (NIB);

d) Morada de contacto;

e) Contactos (telefones e endereço eletrónico);

f) Prestação de serviços ao produtor;

g) Reclamações do produtor;

h) Pedidos de informação do produtor;

i) Pedido de Informação Prévia / pedido de ligação;

j) Condições de ligação às redes;

k) Protocolo de Exploração.

Considera-se igualmente informação comercialmente sensível, devendo ser mantida confidencial, qualquer informação que integre conjuntamente algum dos dados dos

produtores indicados nas alíneas a) a e) e informação sobre as respetivas instalações, designadamente as seguintes:

- Pontos de receção;
- Quantidade de energia injetada.

A disponibilização da informação identificada no parágrafo anterior obedece a regras e critérios publicitados nos sítios interno (intranet) e externo (internet) da E-REDES.

3. Comercializadores

A informação comercialmente sensível relativa aos comercializadores de energia elétrica cuja confidencialidade deve ser preservada é a seguinte:

a) Número de Identificação Bancária (NIB);

b) Composição da carteira de clientes;

c) Dados de consumo da carteira de clientes;

d) Reclamações do comercializador;

e) Pedidos de informação do comercializador;

f) Condições particulares do contrato de uso da rede.

4. Pedidos de ligação às redes e pedidos de viabilidade de ligação às redes

A informação comercialmente sensível relativa a pedidos de ligação às redes e pedidos de viabilidade de ligação às redes:

a) Identificação do cliente (Nome, apelido, sobrenome, designação social);

b) Número de Identificação Fiscal (NIF) de pessoas singulares ou coletivas;

c) Número de Identificação Bancária (NIB);

d) Morada e localização geográfica (distrito, concelho, freguesia, localidade, código postal, rua, porta, andar e fração);

e) Morada de contacto, quando diferente da morada do local de consumo;

f) Contactos (telefones e endereço eletrónico);

g) Características da instalação a ligar à rede, designadamente nível de tensão, potência requisitada e potência instalada.

5. Pontos de Carregamento para veículos elétricos

A informação comercialmente sensível relativa a pontos carregamento para veículos elétricos cuja confidencialidade deve ser preservada é a seguinte:

a) Número de Identificação Bancária (NIB);

b) Dados de consumo e produção da carteira de clientes;

c) Reclamações;

d) Pedidos de informação;

e) Condições particulares do contrato de uso da rede.

Anexo II – Código de Conduta

Capítulo I – Introdução

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

- Atuando com independência e transparência, enquanto operador de redes de distribuição, por forma a evitar a prática de comportamentos discriminatórios, a garantir a proteção dos dados pessoais e a confidencialidade da informação comercialmente sensível e 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 prestado 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 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 colaboradores e prestadores de serviços da E-REDES

no exercício das atividades prosseguidas pela Empresa, de forma a que seja assegurada a salvaguarda do interesse público, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a não discriminação, a transparência das decisões e a separação de atividades.

2. Âmbito de aplicação

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

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

2.3. Todos os trabalhadores 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), designadamente os produtores de eletricidade, o operador de rede de transporte, os outros operadores de rede de distribuição, os comercializadores de eletricidade, incluindo comercializador de último recurso, os operadores de mercados de eletricidade, o operador logístico da mudança de comercializador, os consumidores de eletricidade, assim como com quaisquer outros intervenientes ou partes relacionadas com o setor elétrico ou com a atividade da Empresa.

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

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 transparência das decisões, assim como da separação de atividades, conforme estabelecido na legislação e regulamentação em vigor.

4. Obrigações

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

4.1.1. **Independência, isenção e transparência**

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.

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.

4.1.2. **Igualdade de tratamento e não discriminação**

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 do SEN.

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

4.1.3 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 Naural, e das informações consideradas como comercialmente vantajosas, por poderem representar uma vantagem competitiva ilegítima aos agentes do mercado que a elas tenham acesso.

4.1.4 As disposições constantes do ponto anterior não se aplicam quando:

a) Haja necessidade de prestar informação às entidades públicas cujas atribuições lhe conferem o direito a aceder à informação, a menos que essa informação esteja abrangida pelo sigilo profissional;

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.

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

4.3. **Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES**

Os colaborares que prestam serviço nos Pontos de Atendimento e no *contact center* estão obrigados ao cumprimento dos procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES que constituem o Anexo ao presente Código de Conduta.

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.

Capítulo IV – Monitorização

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.

Capítulo V – Disciplina

7. Cumprimento

7.1. Os trabalhadores 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, bem como a cumprir com as instruções internas da hierarquia e da Empresa.

7.2. O trabalhador que não cumpra o estabelecido no presente Código de Conduta e nos normativos referidos no número anterior, 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.

7.3. Casos de incumprimento dos restantes colaboradores da E-REDES, não sujeitos ao poder disciplinar, serão passíveis de procedimento civil ou criminal em função dos factos que lhes sejam imputáveis.

Capítulo VI – Outras disposições

8. Comunicação e divulgação

8.1. Será disponibilizado um exemplar do Código de Conduta a todos os trabalhadores da E-REDES.

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

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

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 (CodigodeConduta@e-redes.pt), sendo mantido um registo das comunicações eletrónicas ocorridas.

10. Prestadores de serviços

A E-REDES providenciará para que as entidades com as quais estabeleça contratos de prestação de serviços garantam o cumprimento dos princípios de salvaguarda do interesse público, da igualdade de tratamento e de oportunidades, da não discriminação e da transparência das decisões e, no que for aplicável, das normas do presente Código de Conduta.

11. Entrada em vigor

O presente Código de Conduta entra em vigor em 20 de janeiro de 2021.

Anexo

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.