

# Regulamento Interno sobre a Gravação de Chamadas nos Centros de Despacho no âmbito da operação da RND

## 1. Âmbito

O presente Regulamento aplica-se ao registo da gravação de chamadas efetuada nos Centros de Despacho, no âmbito da operação da Rede Nacional de Distribuição (RND), e visa estabelecer os princípios, obrigações e medidas que devem ser adotadas para efeitos do tratamento de dados pessoais e informações que sejam recolhidas no âmbito daquelas gravações.

O presente Regulamento visa garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares da E-REDES, na qualidade de Operador da RND, e tutelar o direito à reserva da vida privada e proteção da privacidade das pessoas, no âmbito das comunicações eletrónicas.

Nos termos do Regulamento de Operações de Redes (ROR), na sua redação atual, todas as comunicações telefónicas efetuadas ou recebidas nos centros de despacho da rede de distribuição (doravante apenas “Centros de Despacho”) devem ser objeto de gravação, conforme consta no respetivo artigo 63.º, que determina o seguinte:

### *Artigo 63.º*

#### *Comunicações dos centros de despacho da rede de distribuição*

- 1. As comunicações para a exploração da RND devem ser efetuadas exclusivamente em língua portuguesa, exceto quando o interlocutor não pertença ao SEN.*
- 2. Todas as comunicações telefónicas efetuadas ou recebidas nos centros de despacho da RND são objeto de gravação.*
- 3. As comunicações para a exploração da RND são objeto de registo em suporte digital ou sobre um suporte alternativo.*

4. *As comunicações para a exploração da RND podem ser dos seguintes tipos:*
- a) *Instruções dos centros de despacho da RND;*
  - b) *Comunicações realizadas de e para a gestão técnica das redes de distribuição, designadamente sobre as seguintes matérias:*
    - I. *Exploração global do SEN;*
    - II. *Avarias que afetem a RND;*
    - III. *Ocorrências relacionadas com a RND;*
    - IV. *Trabalhos programados;*
    - V. *Ligação de grupos geradores de emergência;*
    - VI. *Ligação de centros electroprodutores e instalações de armazenamento;*
    - VII. *Colocação de linhas AT e MT em Regime Especial de Exploração;*
    - VIII. *Ensaio às instalações ligadas à RND;*
    - IX. *Trabalhos em tensão.*
  - c) *Informações emitidas pelas entidades abrangidas pela aplicação do presente Regulamento, destinados à comunicação de factos relevantes para a exploração à RND.*

Por conseguinte, a gravação de chamadas compreende as entidades abrangidas pelo ROR e que procedam à comunicação de factos relevantes para a exploração da RND, como seja o Operador da Rede de Transporte (ORT)/ Gestor Global de Sistema (GGS), os Produtores, os Clientes, os Agregadores, os Agentes Comerciais, bem como os colaboradores da E-REDES ou de entidades que, direta ou indiretamente, desempenhem funções na E-REDES, incluindo das entidades prestadoras de serviços.

A gravação de chamadas e o tratamento de dados pessoais daí decorrente devem observar o estabelecido na lei, designadamente o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, - Regulamento (UE) nº 679/2016, de 27 de abril (RGPD), na Lei da Proteção de Dados Pessoais Lei nº 58/2019, de 9 de agosto e na Lei da Privacidade nas Comunicações Eletrónicas - Lei 41/2004, de 18 de agosto

Nos termos legais, a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A.

## **2. Fundamentação**

A gravação das comunicações realizadas de e para os Centros de Despacho, no âmbito da operação da RND, prende-se com a necessidade de garantir a existência de uma base de informação que permita o conhecimento e a melhoria de procedimentos de operação das redes, tendo em vista a segurança de pessoas e bens.

Através da análise de incidentes, manobras e comandos, ocorridos nas diversas operações associadas à exploração da RND, o ORD pode aumentar o conhecimento que detém sobre a preparação dos trabalhos e os procedimentos usados, de forma a incrementar a qualidade e eficiência da execução das operações, objetivando a minimização de ocorrência de falsas manobras e promovendo a segurança de pessoas e bens.

## **3. Base de Licitude e Finalidade da Gravação**

A gravação de chamadas dos Centros de Despacho constitui uma obrigação legal imposta pela ERSE, no Artigo 63.º do Regulamento de Operações de Rede (ROR), conforme acima descrito. Assim, o tratamento de dados pessoais realizado nesse âmbito tem por base de licitude o cumprimento de uma obrigação legal a que a E-REDES se encontra sujeita.

O tratamento desses dados pessoais e demais informação tem por finalidade a recolha de uma base de informação das operações dos Centros de Despacho, ocorridas entre os seus operadores e técnicos da E-REDES, dos Prestadores de Serviço, da REN e/ou outras entidades externas, que permita a análise e a implementação de melhorias nos procedimentos, planeamento dos trabalhos e manobras, de forma a reforçar a segurança de pessoas e bens em trabalhos e manobras futuras.

A gravação de chamadas não poderá ser utilizada para qualquer outra finalidade além da acima descrita, nomeadamente para o controlo do desempenho dos trabalhadores da E-REDES.

## **4. Definição das condições de consulta das comunicações**

O acesso às gravações das chamadas apenas poderá ser realizado de acordo com o presente Regulamento.

No tratamento de dados pessoais e acesso às gravações será observado o princípio da minimização de dados, nos termos do qual os dados a tratar devem ser adequados, pertinentes e limitados ao que é exigido pelas finalidades que determinam o tratamento.

Para esse efeito, deverá também ser assegurado que o acesso às gravações é limitado i) ao menor número de colaboradores possível, ii) ao número de registos imprescindível ao cumprimento da finalidade e iii) pelo menor tempo possível.

### **4.1. Procedimentos a adotar na consulta das comunicações**

Serão adotadas medidas técnicas e organizativas adequadas de forma a garantir a segurança do tratamento dos dados, nos termos do artigo 32.º do RGPD.

O acesso às gravações será limitado aos colaboradores da Direção Gestão e Operação de Sistema (DGOS) que detenham autorização expressa, a cada momento, e ao administrador do sistema de gravação de chamadas. O sistema de gravação de chamadas será administrado por um subcontratante, vinculado ao presente Regulamento.

O sistema está estruturado de modo a permitir o acesso à informação de acordo com os diferentes perfis de utilizador.

A autorização para acesso às gravações é da responsabilidade do Diretor da DGOS, no âmbito das competências que lhe sejam delegadas, e a consulta será simultânea e restrita a três linhas hierárquicas diretas da DGOS (Managers e Diretor), com a respetiva fundamentação.

Para efeitos do mencionado no parágrafo anterior, a necessidade de acesso às gravações deverá ser devidamente fundamentada caso a caso, devendo ser mantido registo e evidência de todos os pedidos de acessos, fundamentos e detalhe dos processos associados.

O acesso às gravações, será também notificado aos titulares dos dados, sendo-lhes garantido o direito de acesso aos respetivos dados.

A consulta das gravações é efetuada num espaço fechado, dentro das instalações da empresa, não sendo autorizada a retirada ou reprodução das gravações em áreas exteriores à E-REDES, exceto por ordem judicial ou a pedido da entidade reguladora.

Os ficheiros referentes à gravação encontram-se encriptados e a audição só poderá ser efetuada através de aplicação própria.

Os acessos são geridos na própria aplicação, através de um sistema de *login* que garante o registo de todos os acessos.

As gravações de chamadas serão arquivadas num repositório (*fileshare*) a fornecer pela E-REDES. Os ficheiros depositados no *fileshare* encontram-se encriptados de forma a garantir uma maior segurança da informação.

Os acessos serão periodicamente revistos, devendo os perfis de utilizador ser mantidos atualizados e eliminados assim que o utilizador deixe de ter privilégios de acesso.

Para efeitos de auditorias interna e externa, poderão ser consultadas as gravações, sendo mantido registo dessa audição, nas condições especificadas no ponto 4.1.

## **5. Prazo de conservação das comunicações**

As gravações efetuadas serão conservadas pelo prazo máximo de 5 anos.

## **6. Direito de informação**

O direito de informação é corolário dos princípios da boa-fé, da lealdade e da transparência, pelo que o presente Regulamento está disponível no site da E-REDES, para consulta de todos os interessados, e as chamadas conterão um aviso inicial de que se encontram a ser gravadas.

## 7. Direitos dos titulares

Os titulares dos dados poderão, em qualquer momento, exercer, nos termos e com as condições previstas na lei, os seus direitos de acesso, retificação, apagamento e limitação do tratamento, devendo contactar o Encarregado de Proteção de Dados da E-REDES, através do seguinte endereço de correio eletrónico: [dpo@e-redes.pt](mailto:dpo@e-redes.pt)

Os titulares também têm o direito de apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

## 8. Implementação e Monitorização

O presente Regulamento vigora internamente e será divulgado a todos os colaboradores da E-REDES e entidades referidas no ponto 3, sendo publicado e ficando disponível no sítio de acesso eletrónico interno (intranet) e no site da E-REDES para a consulta pelos interessados. As entidades referidas no ponto 3 serão responsáveis pela divulgação do teor deste regulamento aos seus colaboradores e subcontratados.

Os trabalhadores que iniciem funções nos Centros de Despacho receberão informação específica nas matérias constantes do Regulamento, sendo-lhes disponibilizada uma cópia do mesmo.

A aplicação das presentes normas será alvo de acompanhamento, podendo ser realizadas monitorizações pela DGOS para análise e verificação do cumprimento das mesmas, sempre que se justifique no cumprimento das obrigações legais ou das circunstâncias.