



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 respeita, de forma equilibrada, as expectativas e as necessidades das partes interessadas, assim como as da sociedade, na sua atividade, designadamente através das seguintes formas:

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

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

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

Capítulo II - Objeto

1. Finalidade

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

2. Âmbito de aplicação

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

temporário, mesmo que se encontrem suspensos das suas funções (doravante conjuntamente designados por “Colaboradores”).

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

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

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

Capítulo III – Princípios e Obrigações

3. Princípios Gerais

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

4. Normas de Conduta Aplicáveis à Generalidade dos Colaboradores

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

4.1. Independência, isenção e transparência

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

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

4.2. Igualdade de tratamento e não discriminação

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

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

4.3. Confidencialidade da informação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Declarações Individuais

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

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

8. Integridade

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

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

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

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

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

Capítulo IV – Monitorização

9. Controlo

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

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

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

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

Capítulo V – Disciplina

10. Cumprimento

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

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

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

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

Capítulo VI – Outras disposições

11. Comunicação e divulgação

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

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

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

12. Esclarecimento de dúvidas

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

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

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

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

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

13. Entrada em vigor

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

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

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

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

1. Objeto

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

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

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

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

2. Âmbito de aplicação

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

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

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

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

3. Definições

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

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

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

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

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

4. Obrigações

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

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

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

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

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

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

5. Acesso às Informações

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

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

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

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

6. Exceções

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

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

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

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

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

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

7. Implementação e Monitorização

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

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

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

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

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

I - Enquadramento:

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

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

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

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

II – Objeto

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

III – Lista de Informações Comercialmente Sensíveis

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

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

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

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

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

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

1.2. Produtores e Titulares de Instalações de Armazenamento

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

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

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

l) Condições de Ligação às Redes;

m) Protocolos de Exploração.

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