



# **Relatório de Conformidade 2013**

**março de 2014**

Responsável de Conformidade

## Índice

---

1.	Introdução .....	3
2.	Obrigações .....	3
	Independência e Autonomia de Gestão.....	3
	Não Discriminação.....	4
	Confidencialidade da Informação .....	4
	Diferenciação de Imagem e Comunicação .....	4
3.	Medidas em 2013 .....	5
	Responsável de Conformidade.....	5
	Programa de Conformidade .....	5
4.	Programa para 2014 .....	6
	Implementação do Programa de Conformidade .....	7
	Divulgação e Formação .....	7
	Monitorização .....	7
	Proteção e Divulgação da Informação .....	8
	Relações com o Grupo EDP .....	9
	Relações com Clientes e Comercializadores .....	9
5.	Conclusão.....	9

## 1. Introdução

O Decreto-Lei nº 29/2006, com a nova redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº 215-A/2012, determina que os operadores de redes de distribuição pertencendo a uma empresa verticalmente integrada e servindo um número de clientes igual ou superior a 100 000 devem designar um responsável de conformidade.

A legislação acima referida e o Regulamento de Relações Comerciais emitido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) determinam ainda que o responsável de conformidade elabore um relatório anual, enviando-o à ERSE até final de março.

Em outubro de 2013, o signatário celebrou um contrato com a EDP Distribuição – Energia, SA, doravante designada neste relatório por EDP Distribuição, para o exercício das funções de responsável de conformidade.

O presente relatório vem dar cumprimento à obrigação de reporte anual, constituindo o seu primeiro relatório e reportando-se fundamentalmente ao último trimestre do ano de 2013.

## 2. Obrigações

A legislação e a regulamentação em vigor no sector eléctrico impõem à EDP Distribuição, enquanto operador de redes de distribuição servindo mais de 100 000 clientes, um conjunto de obrigações de independência, não discriminação, confidencialidade da informação e diferenciação de imagem e comunicação cuja conformidade é o objecto do presente relatório.

### Independência e Autonomia de Gestão

Em termos de independência, para além da independência jurídica, são impostas à EDP Distribuição obrigações reforçadas de independência orgânica e funcional por se encontrar integrada num grupo económico que detém empresas de produção e comercialização de energia eléctrica.

Neste âmbito, a EDP Distribuição deve dispor dos recursos necessários, designadamente humanos, técnicos, financeiros e materiais para explorar, manter e desenvolver as respetivas redes de distribuição. Os gestores da EDP Distribuição devem dispor de independência com salvaguarda dos interesses profissionais. A EDP não deve interferir na exploração diária das redes de distribuição e nas decisões específicas sobre a operação e alteração das redes, estando salvaguardado o direito a uma supervisão económica e de gestão.

Ainda relativamente aos gestores, estão-lhes estabelecidas algumas limitações e condicionalismos visando conferir-lhes uma maior independência. Assim, os gestores da EDP Distribuição não podem integrar os órgãos sociais, participar nas estruturas, manter

relações contratuais ou receber qualquer remuneração de empresas de produção ou comercialização de electricidade.

## **Não Discriminação**

No seu relacionamento com os utilizadores das redes de distribuição, a EDP Distribuição não pode proceder a qualquer discriminação, designadamente favorecendo as empresas do grupo EDP a que pertence.

A não discriminação constitui um elemento fundamental na fase atual de aprofundamento e consolidação da abertura dos mercados da electricidade à concorrência, designadamente devendo ser garantido que qualquer consumidor de electricidade possa escolher livremente o seu comercializador.

Constitui também um elemento fundamental na ligação de produtores e consumidores de energia eléctrica às redes de distribuição, devendo ser garantidas condições iguais para circunstâncias iguais.

A qualidade dos serviços prestados pela EDP Distribuição, sejam de natureza técnica ou comercial, deve também ser independente do comercializador escolhido pelo consumidor de energia eléctrica.

## **Confidencialidade da Informação**

A EDP Distribuição deve preservar a confidencialidade da informação comercialmente sensível obtida no exercício das suas actividades e impedir que seja divulgada de forma discriminatória a informação relativa às suas próprias actividades que possam representar uma vantagem comercial.

## **Diferenciação de Imagem e Comunicação**

Como operador de redes de distribuição, a EDP Distribuição deve garantir a diferenciação da sua imagem e comunicação das restantes entidades que atuam no âmbito do Sistema Eléctrico Nacional (SEN), nomeadamente através de um logotipo próprio e de um sítio da internet autónomo.

Pretende-se evitar que os operadores de redes de distribuição criem ou dêem origem a qualquer confusão, aos olhos dos consumidores, entre a actividade por si desenvolvida e a actividade de comercialização de energia eléctrica.

A Diretiva nº 23/2013 da ERSE, de 14 de novembro<sup>1</sup>, estabelece as medidas para a diferenciação de imagem da EDP Distribuição.

Nos termos desta Diretiva, a designação e a imagem específicas da EDP Distribuição devem constar de todo o estacionário gráfico, dos cartões de identificação, dos folhetos informativos, dos formulários e dos materiais utilizados nos serviços de leitura. Aos

---

<sup>1</sup> Publicada no Diário da República de 22 de novembro de 2013, II série.

prestadores de serviço contratados pela EDP Distribuição para a representar e prestar serviços são também aplicáveis estas obrigações, ficando claro que operam para a EDP Distribuição.

A Diretiva em causa estabelece também obrigações relativamente ao atendimento presencial e físico dos consumidores e clientes da EDP Distribuição.

### **3. Medidas em 2013**

A legislação de enquadramento do sector eléctrico publicada em 2012 impôs alterações no âmbito da independência dos operadores de redes de distribuição, designadamente no que se refere ao programa de conformidade e ao responsável de conformidade.

O ano de 2013 corresponde ao primeiro ano de aplicação total do novo enquadramento depois de interacção entre a EDP Distribuição e a ERSE com vista ao esclarecimento de diversas questões neste domínio.

#### **Responsável de Conformidade**

Nos termos da legislação<sup>2</sup> e regulamentação em vigor<sup>3</sup>, a EDP Distribuição deve designar uma entidade com responsabilidade pela elaboração e acompanhamento do programa de conformidade.

Esta entidade “deve ser totalmente independente e ter acesso a todas as informações necessárias do operador de rede de distribuição e de quaisquer empresas coligadas para o cumprimento das suas funções”.

Satisfazendo esta obrigação, a EDP Distribuição designou o signatário para responsável de conformidade a partir de 1 de outubro de 2013, tendo procedido à comunicação deste facto à ERSE.

#### **Programa de Conformidade**

A EDP Distribuição, na qualidade de operador de redes de distribuição, encontra-se obrigada a elaborar um programa de conformidade, constituindo um procedimento formal para garantir que o distribuidor como empresa, os seus gestores e todos os seus colaboradores cumprem com o princípio da não discriminação.

Este programa de conformidade deve incluir as medidas para verificação do seu cumprimento bem como o código ético de conduta previsto na legislação do setor eléctrico.

Em dezembro de 2013, foi enviado à ERSE o programa de conformidade a fim de obter a aprovação da entidade reguladora nos termos do disposto na legislação.

---

<sup>2</sup> Artigo 36ºA do DL 29/2006, com a redação dada pelo DL 215-A/2012.

<sup>3</sup> Artigo 53º do Regulamento de Relações Comerciais (ERSE)

O código de conduta da EDP Distribuição encontra-se em vigor há vários anos e constitui um documento autónomo bastante desenvolvido, contendo disposições que se enquadram num programa de conformidade. Nestes termos, foi também revisto o código de conduta, compatibilizando-o com o programa de conformidade de que fica fazendo parte.

Para além dos princípios gerais a que a EDP Distribuição, os seus gestores e os seus colaboradores estão sujeitos – não discriminação, transparência, proteção e divulgação de informação designadamente a comercialmente sensível e a comercialmente vantajosa, proteção de dados pessoais, integridade, autonomia de gestão, diferenciação de imagem e comunicação – são estabelecidas no programa de conformidade medidas destinadas a garantir a exclusão de comportamentos discriminatórios nas várias atividades que a EDP Distribuição leva a cabo – planeamento e construção de redes, ligação às redes, mudança de comercializador, acesso às redes, exploração das redes, leitura e disponibilização de dados, atendimento a clientes, tratamento de reclamações, intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores.

Em anexos do programa de conformidade, são definidos os procedimentos a seguir no atendimento aos utilizadores das redes de distribuição e é caracterizada a informação comercialmente sensível.

## 4. Programa para 2014

As prioridades do responsável de conformidade para o ano de 2014, na sequência da elaboração e aprovação do programa de conformidade, residirão:

- na implementação do programa de conformidade;
- na divulgação e formação, pretendendo-se que todos os colaboradores diretos e indirectos da EDP Distribuição estejam conscientes das suas obrigações no âmbito da conformidade;
- no aprofundamento da monitorização do cumprimento das obrigações de independência funcional, não discriminação, transparência, protecção da informação e separação de imagem e comunicação.

Por outro lado, procederá a uma caracterização sumária da situação actual relativamente a:

- proteção e divulgação da informação;
- relacionamento da EDP Distribuição com as outras empresas do Grupo EDP;
- relacionamento da EDP Distribuição com os utilizadores das redes de distribuição – clientes e comercializadores.

## Implementação do Programa de Conformidade

Após aprovação do programa de conformidade pela ERSE será necessária a emissão de um documento pelo CA da EDP Distribuição tornando obrigatório o programa de conformidade e estabelecendo medidas disciplinares aplicáveis em caso de incumprimento.

## Divulgação e Formação

A divulgação e formação constituem uma obrigação do responsável de conformidade e são fundamentais para a garantia de sucesso no cumprimento pela empresa das obrigações de independência e não discriminação.

No ano de 2014 serão realizadas acções de divulgação e formação, visando os seguintes objectivos:

- dar a conhecer o programa de conformidade;
- dar a conhecer o responsável de conformidade e os respectivos contactos;
- distribuir o programa de conformidade a cada um dos trabalhadores da EDP Distribuição;
- divulgar no sítio da EDP Distribuição o programa de conformidade e o nome e contactos do responsável de conformidade;
- sensibilizar para as obrigações de independência funcional, de não discriminação e de protecção da informação a que a EDP Distribuição está obrigada;
- sensibilizar para a necessidade de cumprimento do programa de conformidade;
- obter propostas de melhoria da situação actual.

Os destinatários destas acções de divulgação e formação são os trabalhadores da EDP Distribuição e os prestadores de serviços internos (empresas do grupo EDP) e externos.

A realização destas acções ocorrerá após aprovação pela ERSE do programa de conformidade.

## Monitorização

A monitorização é um elemento fundamental, visando a verificação do cumprimento do programa de conformidade, a identificação de áreas de maior risco de incumprimento e a caracterização de melhorias a introduzir no programa de conformidade.

A implementação deste sistema de monitorização exige a definição da informação a ser recolhida de forma periódica e organizada, a identificação dos instrumentos de recolha e a caracterização da análise sistemática da informação recolhida.

No sentido de dispor do referido sistema de monitorização, pretende-se levar a efeito as seguintes acções:

- identificar informação produzida habitualmente pela EDP Distribuição que se revele com interesse para a monitorização da conformidade;
- analisar a viabilidade de utilizar as reclamações como fonte para a monitorização;
- definir a informação que o responsável de conformidade deve receber;
- identificar e analisar outros meios e instrumentos para monitorização:
  - auditorias;
  - consultorias;
  - inquéritos;

## **Proteção e Divulgação da Informação**

Estando definida no programa de conformidade a lista da informação considerada comercialmente sensível e estando estabelecidas regras quanto à confidencialidade da informação que tenha sido classificada como confidencial, designadamente a contratual, a comercialmente sensível e os dados pessoais, importa garantir que se encontram reunidas as condições para o cumprimento destas regras.

Neste sentido, no ano de 2014 pretende-se levar a efeito uma caracterização e análise sumária da situação actual relativa a:

- procedimentos para classificação e tratamento da informação confidencial e eventual melhoria;
- normas para divulgação da informação comercialmente vantajosa não confidencial;
- acesso à informação comercialmente sensível, designadamente:
  - quem acede;
  - que protecções estão em vigor (passwords,...);
  - que informação é dada aos trabalhadores que têm acesso a informação comercialmente sensível das suas obrigações e responsabilidades nesta área;
- informação disponibilizada no sítio da EDP Distribuição:



## Relações com o Grupo EDP

As relações da EDP Distribuição com a EDP e com as restantes empresas do grupo EDP devem respeitar a independência, no plano da organização e da tomada de decisões, estabelecida na legislação e regulamentação.

No ano de 2014, pretende-se proceder a uma identificação e análise sumária dos instrumentos de coordenação da EDP e dos contratos celebrados entre a EDP Distribuição e as empresas do Grupo EDP.

## Relações com Clientes e Comercializadores

A transparência e a não discriminação constituem objectivos a ter em conta na relação da EDP Distribuição com os utilizadores das redes de distribuição, designadamente clientes e comercializadores.

No ano de 2014 pretende-se realizar uma identificação dos maiores riscos de incumprimento destes objectivos.

## 5. Conclusão

A EDP Distribuição é uma empresa regulada sujeita a obrigações especiais de independência, não discriminação, transparência, protecção e divulgação de informação comercialmente sensível ou comercialmente vantajosa e separação de imagem e comunicação.

A regulamentação emitida pela ERSE correspondendo às diversas actividades desenvolvidas pela EDP Distribuição – ligação de clientes, mudança de comercializador, ... - estabelece também obrigações no sentido da não discriminação.

A EDP Distribuição integrou estas obrigações legais e regulamentares no desenho dos processos operacionais visando garantir a conformidade da sua atuação com estas obrigações.

O actual código de conduta e o programa de conformidade proposto explicitam de forma clara o compromisso da EDP Distribuição para com a satisfação das obrigações acima referidas.

As acções já desenvolvidas pela EDP Distribuição e as acções previstas para 2014 mostram que a empresa se encontra seguramente no rumo certo para uma plena satisfação das suas obrigações de conformidade.

Lisboa, 28 de Março de 2014

Manuel Rodrigues da Costa