

# CONFORMIDADE | 2017

Independência, transparência e confidencialidade

Março de 2018

Responsável de Conformidade

Relatório elaborado nos termos do nº 6 do artigo 36º-A do Decreto-Lei nº 29/2006 – com a redação dada pelo Decreto-Lei nº 215-A/2012, de 8 de outubro - e do nº 8 do artigo 58º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico (ERSE), com a redação dada pelo Regulamento da ERSE 632/2017, aprovado em 23 de novembro de 2017 e publicado em Diário da República de 21 de dezembro de 2017 (II Série).

# Índice

---

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>2. ENQUADRAMENTO</b> .....	4
Distribuição de Energia Elétrica .....	4
Obrigações .....	5
Factos Significativos .....	6
Regulamentos da ERSE .....	6
Operador Logístico da Mudança de Comercializador .....	7
Concessões em baixa tensão .....	7
Pacote Energia Limpa .....	8
Segurança da Informação .....	9
<b>3. ATIVIDADE EM 2017</b> .....	10
Formação e Divulgação .....	10
E Learning Conformidade .....	10
Confidencialidade .....	12
Proteção de Dados Pessoais .....	12
Processos Empresariais .....	13
Projeto JUMP .....	13
Transformação Digital .....	13
Autonomia funcional .....	14
Preços de Transferência e Contratos .....	14
Diferenciação de Imagem e Comunicação .....	15
Transparência .....	15
Sítio da Empresa .....	15
Canais .....	16
Linha Aberta do Responsável de Conformidade .....	16
Auditorias .....	17
Qualidade de Serviço .....	17
Atividade Internacional .....	17
<b>4. PERSPETIVAS 2018</b> .....	17
Enquadramento .....	17
Novo Nome e Logotipo .....	18
Perceção da Diferenciação .....	18
Atividade do Responsável de Conformidade .....	18
<b>5. NOTAS FINAIS</b> .....	19

125

## 1. INTRODUÇÃO

Nos termos da legislação e regulamentação do setor elétrico, o responsável de conformidade do operador de redes de distribuição EDP Distribuição – Energia, S.A. (neste relatório designada por EDP Distribuição) deve elaborar e enviar à ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) um relatório anual, a ser também divulgado nos sítios da internet da ERSE e da EDP Distribuição.

O presente documento constitui o relatório relativo a 2017.

No capítulo 2 é apresentado um enquadramento sucinto da atividade da EDP Distribuição no âmbito do setor elétrico, designadamente a descrição das obrigações cuja conformidade é objeto do presente relatório bem como um conjunto de factos significativos com potencial impacte na atividade da empresa.

No capítulo 3 é descrita a atividade da empresa e do responsável de conformidade no ano de 2017, com relevância para o relatório.

No capítulo 4 são apresentadas as perspetivas para 2018 no âmbito da conformidade.

Finalmente, no capítulo 5, são apresentadas notas finais conclusivas, incluindo a opinião do responsável de conformidade quanto ao grau de cumprimento da EDP Distribuição relativamente às obrigações em causa.

## 2. ENQUADRAMENTO

### Distribuição de Energia Elétrica

A atividade de distribuição de energia elétrica em Portugal continental é exercida em regime de concessão de serviço público, em exclusivo.

Encontra-se separada juridicamente das atividades de produção, transporte e comercialização. A pequena distribuição de energia elétrica<sup>1</sup> está isenta desta obrigação de separação jurídica, estando apenas obrigada a separação contabilística.

A EDP Distribuição é um Operador de Redes de Distribuição (ORD).

É uma empresa detida a 100% pela EDP Energias de Portugal, S.A., neste relatório designada por EDP, encontrando-se assim integrada num grupo empresarial com empresas de produção e comercialização de energia elétrica.

A concessão da RND – Rede Nacional de Distribuição, correspondente à distribuição de energia elétrica em alta<sup>2</sup> e média tensão<sup>3</sup> em Portugal continental, foi atribuída pelo Estado à EDP Distribuição por um período de 35 anos.

---

<sup>1</sup> Até 100 000 consumidores

<sup>2</sup> Tensão entre fases superior a 45kV e igual ou inferior a 110kV.

<sup>3</sup> Tensão entre fases superior a 1kV e igual ou inferior a 45kV.

As concessões municipais de distribuição em baixa tensão<sup>4</sup>, em todos os municípios de Portugal continental, foram também atribuídas à EDP Distribuição por contratos outorgados pelos respetivos municípios.

Para além da EDP Distribuição, existem em Portugal continental 10 operadores de redes de distribuição em baixa tensão com concessões de âmbito inframunicipal, representando cerca de 0,5% dos consumidores:

- CEVE - Cooperativa Eléctrica de Vale d'Este, C.R.L.
- Cooperativa Eléctrica de Vilarinho, C.R.L.
- CEL - Cooperativa Eléctrica de Loureiro, C.R.L.
- Cooprорiz - Cooperativa de Abastecimento de Energia Eléctrica, C.R.L.
- A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L.
- Celer - Cooperativa de Electrificação de Rebordosa, C.R.L.
- Casa do Povo de Valongo do Vouga
- Junta de Freguesia de Cortes do Meio
- Cooperativa de Electrificação A Lord, C.R.L.
- Cooperativa Eléctrica de S. Simão de Novais, C.R.L.

Nas Regiões Autónomas dos Açores e Madeira existem 2 empresas verticalmente integradas:

- EDA - Electricidade dos Açores, S.A.
- EEM - Empresa de Electricidade da Madeira, S.A.

Apesar de terem mais de 100 000 consumidores, estas empresas não foram objeto de separação jurídica por beneficiarem de uma derrogação prevista na Diretiva de Mercado Interno da Eletricidade aplicável no caso de redes isoladas.

## Obrigações

Como Operador de Redes de Distribuição, a EDP Distribuição está sujeita a um conjunto de deveres e obrigações de independência (não discriminação e separação de atividades), transparência e confidencialidade.

Por pertencer a um Grupo empresarial que detém empresas de produção e comercialização, encontra-se ainda sujeita a obrigações complementares, como sejam: autonomia funcional, diferenciação de imagem e comunicação, existência de um programa de conformidade e designação de um responsável de conformidade independente com obrigações de reporte à ERSE.

As obrigações em causa são as seguintes:

---

<sup>4</sup> Tensão entre fases igual ou inferior a 1kV.

## Obrigações



## Factos Significativos

### Regulamentos da ERSE

No decorrer do ano de 2017, a ERSE procedeu a uma revisão dos Regulamentos emitidos por aquela entidade com impacte no setor elétrico:

Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações (RARI).

Regulamento de Operação das Redes (ROR).

Regulamento da Qualidade de Serviço (para a eletricidade e gás natural) (RQS).

Regulamento de Relações Comerciais (RRC).

Regulamento Tarifário (RT).

Na sequência de uma consulta pública lançada em 17 de maio, a ERSE comunicou no início de outubro as alterações regulamentares aprovadas, tornando pública versão consolidada dos novos regulamentos.

Estes novos regulamentos foram aprovados por deliberação do Conselho de Administração da ERSE de 23 de novembro de 2017, sendo publicados em Diário da República em dezembro de 2017.

125

## Operador Logístico da Mudança de Comercializador

O mercado da eletricidade em Portugal encontra-se totalmente liberalizado desde setembro de 2006. Desde essa data, todos os consumidores podem escolher livremente o seu fornecedor de energia elétrica.

A legislação do setor prevê a atividade de Operação Logística de Mudança de Comercializador e a existência de um Operador Logístico para esse efeito, a criar e caracterizar por legislação complementar.

Na ausência desta legislação complementar, esta atividade foi desempenhada pelo Operador de Redes de Distribuição de Energia Elétrica em alta e média tensão, por determinação da ERSE.

Em março de 2017, o Decreto-Lei nº 38/2017 veio estabelecer o regime jurídico do OLMC - Operador Logístico da Mudança de Comercializador, comum para os setores da eletricidade e gás natural.

Ainda neste âmbito, o referido Decreto-lei incumbiu a Agência para a Energia - ADENE de exercer a atividade do OLMC.

Está em curso o processo de transição desta atividade da EDP Distribuição para a ADENE, com conclusão prevista para o final de 2018.

## Concessões em baixa tensão

Em maio de 2017 foi publicada a Lei nº 31/2017, que aprovou os princípios e regras gerais relativos à organização dos procedimentos de concurso público para atribuição, por contrato, de concessões destinadas ao exercício em exclusivo da exploração das redes municipais de distribuição de eletricidade de baixa tensão.

Nos termos desta Lei, de uma forma sucinta, foi estabelecido:

- Lançamento dos concursos de forma sincronizada em 2019.
- Cada concurso com uma área territorial delimitada, constituindo os municípios e entidades intermunicipais integrantes da área territorial um agrupamento de entidades adjudicantes, nos termos do Código dos Contratos Públicos.
- A definição de cada área territorial é decidida pelos órgãos competentes dos municípios ou entidades intermunicipais, sob proposta da ERSE, com base em estudos técnicos e económicos.
- A definição de uma área territorial diferente da proposta apresentada pela ERSE depende da demonstração de vantagens relevantes desse cenário alternativo para o interesse público, com base em estudos técnicos e económicos com o mesmo nível de detalhe dos produzidos pelo regulador.
- O programa de concurso tipo e o caderno de encargos tipo são aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área

da economia, ouvida a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), a ERSE e as entidades intermunicipais.

A Resolução do Conselho de Ministros nº 5/2018, publicada no Diário da República de 11 de janeiro de 2018, aprovou o programa das ações e dos estudos a desenvolver pela ERSE em estreita articulação com a DGEG e a ANMP bem como o programa dos diversos atos a aprovar, por forma a assegurar o objetivo do lançamento dos procedimentos de concurso público para atribuição das concessões no início de 2019. De uma forma sucinta, esta Resolução do Conselho de Ministros determinou:

- A ERSE deve tornar pública até final do segundo trimestre de 2018 a proposta de delimitação das áreas territoriais correspondentes a cada concurso, devendo disponibilizar a proposta e os estudos que serviram de base no sítio da internet da ERSE.
- A ERSE deve apresentar até final do segundo trimestre de 2018 um estudo com os aspetos e parâmetros que importa fixar no programa de concurso tipo e no caderno de encargos tipo.
- No prazo de 60 dias após apresentação pela ERSE deste estudo, deve ser aprovada portaria com o programa de concurso tipo e o caderno de encargos tipo, ouvida a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP).
- Até final do terceiro trimestre de 2018, os órgãos dos municípios ou entidades intermunicipais devem tomar uma decisão relativamente à definição da respetiva área territorial para efeitos de concurso, ou sobre a eventual intenção de proceder à exploração direta.
- Até ao final de 2018, as entidades que integram os agrupamentos de entidades adjudicantes devem aprovar as peças dos respetivos procedimentos. No caso de adoção de uma área territorial diferente da proposta pela ERSE, devem ser anexados aos cadernos de encargos os estudos técnicos e económicos que serviram de base a essa opção.

### Pacote Energia Limpa

No final de novembro de 2016, a Comissão Europeia apresentou um conjunto de medidas destinadas a manter a União Europeia competitiva, efetuando entretanto a transição para uma energia limpa.

O pacote de medidas inclui, entre outras, propostas de revisão da Diretiva do Mercado Interno da Eletricidade, do Regulamento da Regulação da Eletricidade, da Diretiva da Eficiência Energética e da Diretiva das Energias Renováveis. Inclui também uma proposta de regulamento relativo à governação (*governance*) da União da Energia.

No que concerne a atividade de distribuição de energia elétrica, está em discussão, designadamente, o âmbito da atividade, nomeadamente a fronteira com as

atividades em regime de mercado, e a representação dos distribuidores num órgão de consulta da Comissão.

## Segurança da Informação

Em 25 de maio de 2018 passa a ser aplicável, direta e efetivamente, o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) - Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Trata-se de um Regulamento com aplicação direta nos estados membros sem necessidade de transposição da obrigação para o regime jurídico nacional.

Relativamente à situação atual, introduz diferenças com significado, designadamente:

- Maior responsabilidade das organizações
- Eliminação da notificação prévia às autoridades de proteção de dados
- Necessidade de obter o consentimento livre, informado, específico e inequívoco do titular dos dados para o seu tratamento, sempre que não exista outra causa de legitimidade para o tratamento de dados pessoais (como sejam o cumprimento de uma obrigação, um interesse legítimo ou outro).
- Exercício de novos direitos por parte do titular dos dados, como seja o direito ao apagamento dos dados
- Previsão de um conjunto de sanções agravadas para o incumprimento das obrigações impostas aos responsáveis pelo tratamento e seus subcontratantes
- Maior obrigação de informar
- Obrigatoriedade de designar um encarregado da proteção de dados (*Data Protection Officer*).

Também até maio de 2018, deve ser transposta a diretiva 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016, relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União Europeia<sup>5</sup>.

Nos termos do Anexo II desta Diretiva, a EDP Distribuição, por ser um operador de rede de distribuição de energia elétrica, é considerada um Operador de Serviços Essenciais, com as decorrentes responsabilidades no que concerne ao estabelecimento de requisitos de segurança das redes e dos sistemas de informação.

---

<sup>5</sup> Directive on security of network and information systems (NIS Directive)

### 3. ATIVIDADE EM 2017

#### Formação e Divulgação

A empresa e o responsável de conformidade devem proceder a uma divulgação das obrigações de independência, transparência e confidencialidade a que a empresa e todos os seus colaboradores estão sujeitos, bem como das medidas destinadas à garantia do respetivo cumprimento.

O sítio da internet da EDP Distribuição apresenta um separador “conformidade” onde consta uma breve descrição destas obrigações da empresa, o nome e os contatos do responsável de conformidade e os relatórios anuais de conformidade. O programa de conformidade, quando aprovado pela ERSE, será também aí publicado.

Nos contatos que o responsável de conformidade realizou com a empresa, a sensibilização para o cumprimento das obrigações acima referidas esteve também presente.

Em 2017 é de salientar a realização de uma ação de formação em *e-learning*, intitulada “conformidade”, dirigida a todos os colaboradores da EDP Distribuição.

#### E Learning Conformidade

Este curso de *e-learning* decorreu na empresa de 25 de setembro a 12 de novembro de 2017.

A sua preparação contou com o envolvimento de várias direções da empresa para além da Universidade EDP.

Foram visados os seguintes objetivos principais:

- Dar a conhecer as obrigações de independência, transparência e confidencialidade a que a empresa está sujeita.
- Explicar a razão para a imposição destas obrigações à empresa.
- Enumerar as medidas que devem ser tomadas para garantir o cumprimento das obrigações.

O curso foi constituído por:

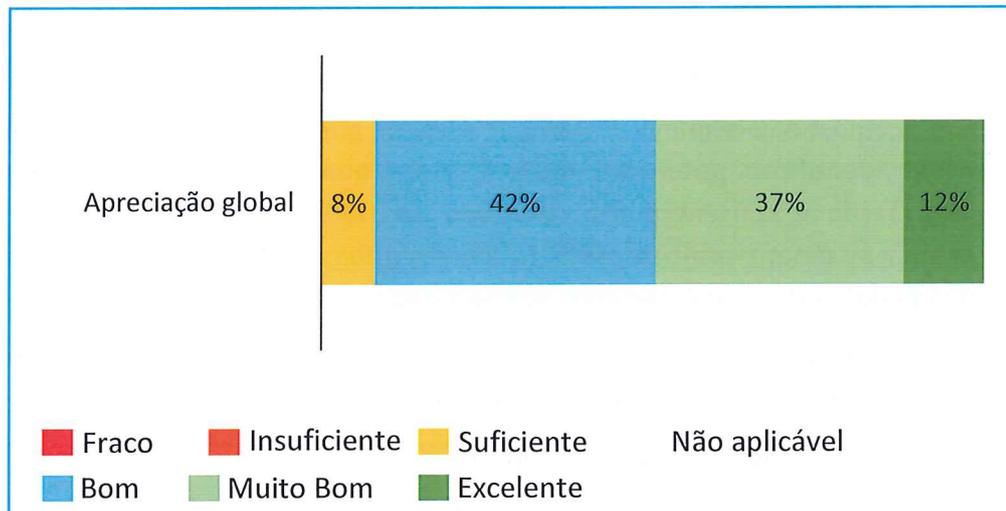
- Mensagem inicial do Presidente do Conselho de Administração sublinhando a importância do cumprimento das obrigações em causa e sinalizando o empenhamento do Conselho de Administração neste domínio.
- Exposições orais dos temas, por vários intervenientes, seguidas de quadros de consolidação.
- Casos práticos, com pedido de escolha de uma opção de entre várias apresentadas para solucionar o caso apresentado, com feedback imediato sobre se a opção escolhida era a correta.

- Mensagem final do responsável de conformidade.

Completaram o curso 2606 colaboradores da EDP Distribuição, correspondendo a cerca de 92% do total de colaboradores, percentagem que será superior se forem excluídos os trabalhadores ausentes (baixas, ...) no período em que decorreu o curso.

Aos colaboradores que concluíram o curso foi solicitada uma apreciação bem como comentários e sugestões tendo em vista melhorias futuras. Foram recebidas 1466 respostas ao questionário.

De uma forma geral, esta formação em *e-learning* recebeu uma apreciação positiva. Em termos de apreciação global, mais de 90% consideraram a formação boa, muito boa ou excelente



Em termos de sugestões para ter em conta em ações futuras, são de salientar:

- Inclusão de mais casos práticos.
- Formação presencial complementar, com temas específicos, aprofundados, ajustada para diferentes públicos-alvo.
- Existência de um espaço para colocação de dúvidas com posterior envio de resposta por correio eletrónico.

É intenção do responsável de conformidade que este curso seja incluído no pacote de formação obrigatória dos colaboradores que entram para a EDP Distribuição.

É também intenção do responsável de conformidade que ações mais específicas e focadas sejam realizadas no futuro.

## Confidencialidade

### Proteção de Dados Pessoais

O responsável de conformidade solicitou informação sobre os procedimentos que a empresa está a tomar tendo em vista a garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)<sup>6</sup>, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, com aplicação efetiva a partir de 25 de maio de 2018.

Para além da informação recebida, o responsável de conformidade reuniu-se com a equipa responsável pelo desenvolvimento do projeto de adequação da EDP Distribuição ao RGPD.

A EDP Distribuição lançou em 2017 o projeto do “RGPD” para desenhar e implementar um plano de ações com vista ao cumprimento do Regulamento, garantindo o alinhamento com os projetos em curso, como sejam JUMP e EDM.

Um diagnóstico preliminar relativo ao nível de adequação da EDP Distribuição ao RGPD identificou potenciais melhorias em quatro áreas distintas: dever de informação e consentimento; exercício dos direitos dos titulares dos dados; *privacy by design*, princípio de *data minimization*, qualidade e proporcionalidade dos dados; subcontratação com acesso a dados pessoais.

No âmbito deste projeto, estão em curso 53 iniciativas, com impacto a nível de sistemas, processos e pessoas, agrupadas por oito áreas:

- Inclusão de cláusulas informativas;
- Subcontratantes/Prestadores de Serviços Externos;
- Garantia do exercício de direitos por parte dos titulares de dados;
- Minimização de dados, nomeadamente restringindo o tratamento e acesso aos dados estritamente necessários e suficientes para a finalidade em causa;
- Informação comercialmente sensível e informação comercialmente vantajosa;
- Redes inteligentes, designadamente para a realização dos tratamentos de dados recolhidos pelos contadores inteligentes;
- Controlo, incluindo monitorização e revisão periódica;
- Iniciativas de âmbito geral, designadamente formação e disseminação do projeto.

Desde o final de 2016 decorre uma iniciativa a nível do grupo EDP para garantia do cumprimento deste Regulamento, tendo sido publicados os documentos “Guia

<sup>6</sup> Regulamento 2016/679 da Comissão e do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016

para o Tratamento de Dados Pessoais pela EDP” e “*Checklist* RGPD – Tratamento de Dados Pessoais pela EDP”.

## Processos Empresariais

### Projeto JUMP

Em 2015 a EDP Distribuição lançou um projeto para modernização dos processos e sistemas associados à gestão de ativos e à gestão comercial (projeto JUMP).

Trata-se de um sistema interno à EDP Distribuição, enquanto Operador de Redes de Distribuição, ficando separado dos sistemas corporativos do Grupo EDP.

No início de 2018 teve início a implementação deste projeto na componente base da gestão de ativos, estando prevista para 2019 a implementação da componente de gestão avançada de ativos bem como da componente comercial.

No âmbito deste projeto, a EDP Distribuição estabeleceu uma “Equipa de Conformidade do Negócio do Programa Jump” que identificou para cada processo as obrigações e deveres que devem ser especialmente considerados.

Complementarmente, a Accenture apresentou, sempre que se justificava, propostas de mitigação do risco de não conformidade para cada um dos processos analisados pela equipa de conformidade, complementando a análise de mitigação do risco considerada no desenho dos processos.

O responsável de conformidade tomou conhecimento dos resultados da análise efetuada pela equipa de conformidade e das propostas de mitigação de risco, tendo constatado que as obrigações analisadas incluem as obrigações de independência, transparência e confidencialidade que constituem as preocupações do responsável de conformidade.

O responsável de conformidade expressou a sua satisfação por ter sido incluída esta preocupação de garantia da conformidade no desenho dos processos deste projeto. Em todo o caso, referiu ser importante garantir/monitorizar o cumprimento destas propostas no final do projeto.

### Transformação Digital

A EDP Distribuição encontra-se num processo de transformação digital, tendo em curso um conjunto significativo de iniciativas.

Para além de permitirem uma melhor gestão das redes de distribuição - com base numa maior informação e em processos de automatização- e dum maior envolvimento do consumidor, considera o responsável de conformidade que poderão também contribuir para uma maior transparência – disponibilizando mais informação e acesso facilitado - e uma garantia acrescida de confidencialidade – cibersegurança prevenindo acessos não autorizados, ....

Para além destes aspetos, importa, no entanto, continuar a garantir um procedimento independente, não discriminatório.

## Autonomia funcional

### Preços de Transferência e Contratos

Os serviços prestados por empresas do grupo a que o distribuidor de energia elétrica pertence não devem conduzir a qualquer subsídio cruzada do distribuidor em favor de outras empresas do grupo, devendo ser efetuados em condições de mercado e ser objeto de contratualização. Tal decorre do nº 3.3.1 da nota interpretativa da Comissão de 22 de janeiro de 2010 sobre o regime de separação de atividades estabelecido nas Diretivas do Mercado Interno da Eletricidade e do Gás Natural<sup>7</sup>.

O Código do IRC estabelece também que “nas operações comerciais, incluindo, designadamente, operações ou séries de operações sobre bens, direitos ou serviços, bem como nas operações financeiras, efetuadas entre um sujeito passivo e qualquer outra entidade, sujeita ou não a IRC, com a qual esteja em situação de relações especiais, devem ser contratados, aceites e praticados termos ou condições substancialmente idênticos aos que normalmente seriam contratados, aceites e praticados entre entidades independentes em operações comparáveis”.

A EDP Distribuição tem solicitado anualmente a uma entidade externa independente uma análise das operações realizadas pela EDP Distribuição com as empresas com as quais se encontra numa situação de relação especial. Esta análise tem sido materializada num “relatório de preços de transferência”.

Tem sido finalidade deste relatório analisar a adequação dos termos e condições acordadas nas operações estabelecidas entre a EDP Distribuição e as empresas suas relacionadas (operações vinculadas) às regras de preços de transferência em vigor.

O responsável de conformidade solicitou à EDP Distribuição o relatório de preços de transferência bem como as instruções de coordenação e os contratos entre a EDP Distribuição e as restantes empresas do grupo.

Da análise da documentação recebida, o responsável de conformidade constatou que o relacionamento da EDP Distribuição com as outras empresas do Grupo processa-se com base em contratos, em linha com o estabelecido na Nota Interpretativa da Comissão já citada. Nestes contratos são caracterizados os serviços prestados e estabelecidos níveis de qualidade e preços.

Constatou também que as conclusões do relatório de preços de transferência vão no sentido de uma satisfação da obrigação da plena concorrência.

<sup>7</sup> “Interpretative note on Directive 2009/72/EC concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC , and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the internal market in natural gas and repealing Directive 2003/55/EC – the unbundling regime” .

## Diferenciação de Imagem e Comunicação

A diferenciação de imagem e comunicação dos operadores de redes de distribuição, designadamente quando pertençam a uma empresa verticalmente integrada, como é o caso da EDP Distribuição, é uma obrigação decorrente do Decreto-Lei nº 29/2006, de 15 de fevereiro, que estabeleceu as bases gerais do sistema elétrico nacional e transpôs para a ordem jurídica nacional os princípios da Diretiva do Mercado Interno da Eletricidade.

A alínea e) do nº 2 do artigo 36º deste Decreto-Lei, atualizado e republicado pelo Decreto-Lei nº 215-A/2012, de 8 de outubro, estabelece que o operador de rede de distribuição 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”.

A diferenciação atual resulta de proposta apresentada pela empresa, tendo sido aprovada pela ERSE em novembro de 2013, através da Diretiva 23/2013, que estabeleceu um conjunto de medidas visando a diferenciação de imagem e comunicação.

A versão revista do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico<sup>8</sup> determina uma maior exigência em termos da diferenciação de imagem e comunicação.

Assim, o Regulamento estabelece que a diferenciação deve ser efetuada “de forma inequívoca para os consumidores finais de eletricidade, devendo obrigatoriamente a respetiva imagem gráfica e designação comercial não conter elementos comuns com os utilizados por quaisquer outras entidades com as quais possuam relação de grupo e que atuem noutras atividades no setor elétrico”

O responsável de conformidade solicitou informação sobre os procedimentos que a empresa está a tomar no sentido de garantir o cumprimento desta obrigação.

## Transparência

### Sítio da Empresa

Dando satisfação ao estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico, a EDP Distribuição disponibiliza um sítio na Internet autónomo das restantes entidades que atuam no SEN.

O responsável de conformidade procedeu a uma análise sumária da informação tornada pública pela empresa através do respetivo sítio da internet, designadamente da conformidade com as obrigações de divulgação estabelecidas nos regulamentos e documentos complementares emitidos pela ERSE.

De uma forma geral, a EDP Distribuição disponibiliza no seu sítio da internet a informação a que se encontra obrigada, encontrando-se atualizada.

<sup>8</sup> Aprovada por deliberação do Conselho de Administração da ERSE de 23 de novembro de 2017 e publicada no Diário da República de 21 de dezembro de 2017.

O responsável de conformidade constatou com agrado que em 2017 passou a ser disponibilizada mais informação, sendo de salientar a relativa a energia produzida, energia injetada nas redes de distribuição e energia entregue aos consumidores. Está prevista a inclusão de previsões de consumo.

Estando em curso uma renovação deste sítio da internet e a mudança de nome e logotipo da empresa, recomendou o responsável de conformidade que a alteração da informação associada à mudança de imagem seja acompanhada de um ajustamento da informação, tornando-a mais didática e simples, quando necessário e possível.

## Canais

Dando satisfação, designadamente, ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço, a EDP Distribuição dispõe de meios de atendimento presencial, telefónico e por escrito, estando os mesmos sujeitos a níveis de qualidade de serviço estabelecidos neste Regulamento.

Em termos de linhas telefónicas, a EDP Distribuição dispõe de linhas separadas para comunicação de leituras dos equipamentos de medição (800 507 507), comunicação de avarias (800 506 506) e apoio técnico (808 100 100).

Em termos de contato presencial, o sítio da empresa fornece informação sobre a localização de cada uma das lojas e agentes.

Está também disponível uma aplicação “app EDP Distribuição”, estando ativas várias funcionalidades especialmente dedicadas aos cidadãos e às autarquias. Estão em curso desenvolvimentos e módulos adicionais (portal do comercializador, portal do profissional, ...).

No âmbito do projeto “a voz do consumidor”, são contactados telefonicamente clientes escolhidos aleatoriamente entre aqueles em que houve intervenção da EDP Distribuição, para avaliação da intervenção e o desempenho da empresa (cumprimento de prazos, simpatia, informação,...), sendo especialmente analisadas as respostas negativas recebidas.

## Linha Aberta do Responsável de Conformidade

O responsável de conformidade tem desde há muito um canal aberto para apresentação de queixas/reclamações e pedidos de esclarecimento. Este canal corresponde a um endereço de correio eletrónico e encontra-se divulgado designadamente no sítio da internet da EDP Distribuição.

Este endereço tem correspondido ao endereço de correio eletrónico do responsável de conformidade.

Em 2017 foi criado um novo endereço, destinado exclusivamente para este efeito, com carácter mais permanente e mais intuitivo: *conformidade.edpdistribuição@edp.pt*.

No ano de 2017 não foram recebidas quaisquer queixas ou pedidos de informação.

## Auditorias

### Qualidade de Serviço

Foi realizada em 2017 uma auditoria externa independente de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço e de avaliação dos procedimentos e sistemas, incluindo:

- Recolha e de registo da informação.
- Controlo, deteção e correção de erros/anomalias.
- Indicadores de qualidade de serviço técnica e comercial.
- Plano de monitorização da qualidade de energia elétrica.

O relatório final, designadamente o relatório síntese a ser publicado pela EDP Distribuição, encontra-se em conclusão.

### Atividade Internacional

Os responsáveis europeus de conformidade dos operadores de redes de distribuição de energia elétrica reúnem-se regularmente, com uma frequência semestral, tendo constituído em 2012 uma rede informal, designada por *COFEED – Compliance Officers Forum for European Electricity DSOs*.

Para além da troca de informação e discussão de temas relevantes, têm sido mantidos contatos com a Comissão Europeia, designadamente com a DG Energia. Nas reuniões semestrais do COFEED tem sido habitual a presença em parte da reunião (presença física ou por internet) de um alto responsável desta DG.

O responsável de conformidade da EDP Distribuição tem participado ativamente, com regularidade, na atividade desta rede informal de responsáveis de conformidade.

## 4. PERSPETIVAS 2018

### Enquadramento

No ano de 2018 são de sublinhar os seguintes acontecimentos com impacte na atividade da empresa:

- Aplicação efetiva, a partir de 25 de maio, do Regulamento da Comissão relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (RGPD)
- Mudança de nome e logotipo, dando satisfação ao estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico.

- Eventual aprovação a nível europeu de regulamentação incluída no pacote “energia limpa para todos os europeus”.

São “acontecimentos” que refletem uma maior exigência conferida aos operadores de redes de distribuição, designadamente a EDP Distribuição. Refletem também uma maior exigência em termos de cumprimento das obrigações de transparência, independência e confidencialidade.

### Novo Nome e Logotipo

A designação comercial da empresa bem como o seu logotipo serão alterados durante o ano de 2018, introduzindo uma maior diferenciação relativamente às empresas que atuam no Sistema Elétrico Nacional (SEN), designadamente as do Grupo EDP.

Dando satisfação ao determinado pela versão revista do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico, que determina esta maior diferenciação, a EDP Distribuição apresentou à ERSE proposta fundamentada, para aprovação, no prazo de 90 dias a contar da data de entrada em vigor do Regulamento.

### Perceção da Diferenciação

A versão revista do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico, publicada no Diário da República em 21 de dezembro de 2017, atribui ao responsável de conformidade uma responsabilidade adicional.

Assim, o relatório anual do responsável de conformidade, a enviar à ERSE até final de março, deve “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”.

O responsável de conformidade avaliará a oportunidade e obrigação de inclusão desta avaliação no Relatório de 2018 tendo em conta o calendário efetivo de mudança de nome e logotipo da empresa.

### Atividade do Responsável de Conformidade

No ano de 2018 o responsável de conformidade acompanhará especialmente os seguintes temas:

- Mudança de nome e logotipo – concretização e comunicação.
- Proteção de dados pessoais – garantia de cumprimento do respetivo Regulamento da Comissão Europeia.

Providenciará para que se concretize uma avaliação por entidade independente da perceção dos consumidores sobre a independência e separação da EDP Distribuição, designadamente relativamente às empresas do grupo EDP no caso do relatório relativo a 2018 já dever incluir esta avaliação.

Revisitará o programa de conformidade no sentido de o adequar às novas exigências estabelecidas pelo Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico e, eventualmente, introduzir ajustamentos que resultam da experiência nos últimos anos.

A par da monitorização e reporte da atividade da empresa, o responsável de conformidade manterá a sua atividade de divulgação, formação e aconselhamento.

A garantia de sucesso no cumprimento efetivo pela EDP Distribuição das suas obrigações, exige uma ampla divulgação e discussão, designadamente das obrigações em causa e do programa de conformidade.

Efetuada a formação *e-learning* a nível de EDP Distribuição, importa sensibilizar os prestadores de serviços à EDP Distribuição para a necessidade de garantirem também o cumprimento das obrigações que também devem satisfazer. O responsável de conformidade discutirá com a empresa que ações podem ser desenvolvidas no sentido de garantir este objetivo.

Um conhecimento mais aprofundado e atualizado da empresa é também um objetivo do responsável de conformidade. Assim, seguirá os desenvolvimentos do novo modelo de governo de dados na EDP Distribuição, acompanhará os eventuais desenvolvimentos nos sistemas de gestão empresarial, designadamente os que potenciem uma maior garantia de confidencialidade e não discriminação, e acompanhará o desenvolvimento de iniciativas visando uma redução do risco de incumprimento no âmbito da autonomia funcional.

Acompanhará também, designadamente ao nível de resultados e conclusões, eventuais auditorias externas que abranjam questões associadas ao cumprimento das obrigações de independência, transparência e confidencialidade.

No ano de 2018, conta o responsável de conformidade manter a prática de realização de reuniões periódicas com o CA da EDP Distribuição. Reforçará a realização de reuniões com direções e gabinetes da EDP Distribuição.

O responsável de conformidade manterá em 2018 o relacionamento com os responsáveis de conformidade de empresas congéneres, designadamente através da participação na atividade do COFEED. Pretende conhecer de forma mais aprofundada a atividade dos responsáveis de conformidade nas empresas congéneres e a atuação das autoridades de supervisão e regulação nos respetivos países. Pretende também continuar a contribuir para a identificação de boas práticas que possam e devam ser implementadas.

## 5. NOTAS FINAIS

Tendo presente a informação recolhida, as análises efetuadas e o conhecimento da empresa, não encontrou o responsável de conformidade elementos ou razões materialmente relevantes que o levem a concluir que a EDP Distribuição não está a cumprir com as obrigações de independência, transparência e confidencialidade.

Em todo o caso, o responsável de conformidade considera importante que a empresa, tendo em conta uma análise de risco, prossiga com a realização de ações que reduzam o risco de incumprimento e melhorem o desempenho, em linha aliás com a prática de melhoria contínua que a EDP Distribuição tem levado a cabo.

Lisboa, 28 de março de 2018



Manuel Antunes Rodrigues da Costa