

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]
[Handwritten initials]

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE 2018

Lisboa, 21 de março de 2019

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]
[Handwritten mark]

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).

dy
/1
27

ÍNDICE

1. Introdução	5
2. Enquadramento	7
○ Obrigações de independência, transparência e confidencialidade.....	8
○ Comissão de Conformidade.....	8
○ Diferenciação.....	9
○ Concessões de distribuição em baixa tensão	9
○ Pacote Energia Limpa	10
3. Atividade em 2018.....	10
○ Funcionamento.....	10
▪ Regulamento de Funcionamento	10
▪ Reuniões da Comissão	11
○ Articulação.....	12
▪ Articulação com a EDP Distribuição.....	12
▪ Articulação com a ERSE	13
▪ Interventores no mercado liberalizado de energia elétrica	14
○ Revisão do Programa de Conformidade.....	14
○ Monitorização.....	15
▪ Temas prioritários.....	15
▪ Reuniões com Direções e Gabinetes	16
▪ Transações internas ao Grupo EDP	17
▪ Internalização da atividade comercial.....	18
▪ Guia de monitorização.....	18
○ Linha Aberta.....	18
○ Diferenciação de Imagem e Comunicação	18
▪ Princípios e Enquadramento	18
▪ Acompanhamento e Perceção da diferenciação por parte dos consumidores	20
○ Atividade internacional.....	21
4. Programação para 2019	22
○ Enquadramento	22
○ Programa	23



Comissão de Conformidade

▪ Monitorização.....	23
▪ Programa de Conformidade	23
▪ Perceção atual da diferenciação da EDP Distribuição	23
▪ Mudança de nome e logotipo	24
▪ Divulgação	24
▪ Atividade internacional.....	24
▪ Calendarização indicativa	24

1. Introdução

A atual Comissão de Conformidade da EDP Distribuição – Energia, S.A. (neste relatório designada por EDP Distribuição), a seguir referenciada como CCEDPD ou Comissão de Conformidade, iniciou a sua atividade no mês de maio de 2018, consubstanciando a evolução organizativa empreendida pela EDP Distribuição que mereceu a aprovação da ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

Pelas razões abaixo especificadas, o seu exercício no ano de 2018 envolveu as singularidades seguintes:

- Limitação do exercício aos dois últimos trimestres;
- Necessidade de entrosamento e articulação de conceitos e procedimentos;
- Imperativo formal de produção de dois documentos de base:
 - o Revisão do Programa de Conformidade da EDP Distribuição;
 - o Elaboração do seu Regulamento de Funcionamento.
- Exigência de rápida obtenção de informação prioritária e de concretização de contactos com os departamentos mais diretamente intervenientes nas matérias envolvidas.

Perante o contexto descrito e de acordo com o consenso estabelecido quanto à planificação das atividades até ao final do ano, constituíram eventos marcantes do exercício:

- Produção do Regulamento de Funcionamento, com aprovação na reunião ordinária do mês de outubro e envio imediatamente posterior ao Conselho de Administração da EDP Distribuição;
- Definição das áreas temáticas de abordagem prioritária:
 - o Transações internas ao grupo empresarial;
 - o Proteção de dados pessoais;
 - o Transparência e autonomia;
 - o Diferenciação de imagem e comunicação.
- Produção da proposta de revisão do Programa de Conformidade, com aprovação na reunião ordinária de julho de 2018 e envio ao Conselho de Administração da ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos em janeiro de 2019, após articulação com a empresa;
- Concretização do primeiro ciclo de reuniões temáticas, que envolveu cinco departamentos e decorreu entre novembro de 2018 e janeiro de 2019.

É nosso entendimento que, pela relevância de que se revestem nas atribuições desta comissão, justificam referência específica nesta introdução algumas primeiras perceções formadas.



Assim e no âmbito das transações internas ao grupo empresarial, há a referir que foi objeto de atenção o relatório elaborado pela empresa Deloitte relativamente ao ano fiscal de 2017, em que são identificadas as operações ativas e passivas desse tipo em que interveio a EDP Distribuição, com verificação dos termos contratuais e dos preços de transferência praticados e da observância dos normativos aplicáveis.

Com incidência na proteção de dados pessoais, foi detalhadamente analisado documento com o título *Planeamento e acompanhamento de iniciativas – RGPD*, em que é incluída uma apresentação do projeto de preparação da empresa para novo regime jurídico, em que foram empreendidas 53 iniciativas e 298 atividades.

No capítulo da transparência e da autonomia, foi prestada atenção especial às iniciativas dirigidas ao tratamento da informação comercialmente sensível e da informação comercialmente vantajosa, bem como as iniciativas de formação presencial e com recurso a iniciativas de *e-learning* que vêm sendo concretizadas.

E, com particular acuidade, a comissão foi acompanhando o processo de diferenciação de imagem e comunicação em curso de desenvolvimento, tendo transmitido os seus contributos e sublinhado a relevância de que se reveste.

No seu posicionamento quanto às atividades a desenvolver no ano de 2019, primeiro exercício revestido da normalidade associada à disponibilidade de todos documentos reguladores da sua atividade, a CCEDPD propõe-se, por um lado, aprofundar as abordagens temáticas realizadas em 2018 e, por outro, concretizar dois exercícios de aplicação do *Guia de Monitorização* já em fase adiantada de ultimateção (um primeiro teste para identificação de necessidades de melhoria e um exercício formal a concluir no final do ano).

Cabem nesta introdução alguns testemunhos:

- Desde logo, a formulação de agradecimentos aos Conselhos de Administração da ERSE e da EDP Distribuição pela disponibilidade e atenção tidas durante o exercício de 2018, com referência pessoal ao Administrador Dr. Carlos Alves Pereira com quem a CCEDPD interagiu diretamente, pela abertura e pela correção que soube imprimir às relações estabelecidas;
- Depois, o reconhecimento de que, independentemente da natural identificação de áreas de risco e de pontos de melhoria que virão com certeza a resultar das futuras rotinas de monitorização e serão objeto das iniciativas corretivas que se revelarem adequadas e pelas evidências advenientes do trabalho realizado em 2018, esta comissão não quer deixar de registar a sua perceção de que todos os temas mais relevantes do seu quadro de atribuições foram objeto de atuação competente e proactiva da empresa e das suas equipas.



2. Enquadramento

O setor elétrico, designadamente a distribuição de energia elétrica, encontra-se numa transformação profunda visando a descarbonização ao nível da produção e a facilitação de ações dos consumidores e utilizadores das redes no sentido de maior eficiência energética, redução de emissões de dióxido de carbono.

No que concerne à distribuição de energia elétrica, são de salientar os seguintes desafios:

- Aplicação direta e efetiva do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) a partir de maio de 2018, conferindo maior responsabilidade às empresas, maior obrigação de informar, maior controlo e garantia de satisfação de direitos acrescidos dos titulares da informação.
- Ligação às redes de distribuição, aos vários níveis de tensão, de um número significativo e crescente de produtores descentralizados, obrigando a uma gestão mais complexa, com necessidade de um maior volume de informação.
- Facilitação da utilização em maior escala de veículos elétricos, com necessidade de pontos de carregamento em maior número e um acréscimo de informação.
- Fornecimento de mais informação aos utilizadores das redes criando condições para uma atitude mais ativa destes na gestão da energia.
- Desenvolvimento de redes mais inteligentes, com maior informação e automatização, designadamente ao nível da baixa tensão. Instalação de um maior número de contadores inteligentes.

Estes desafios serão objeto de reforço, clarificação e atualização através de um conjunto de documentos e medidas a nível da União Europeia incluídos no Pacote Energia Limpa. Este pacote teve recentemente (2018) uma revisão em alta dos seus objetivos relativos ao peso das energias renováveis, para um mínimo de 32% em 2030, bem como do objetivo de eficiência energética para um mínimo de 32,5% para o mesmo ano, com possibilidade de nova revisão em alta em 2023.

A estes desafios, de âmbito europeu, crescem algumas alterações a nível nacional, algumas refletindo também preocupações de âmbito mais global:

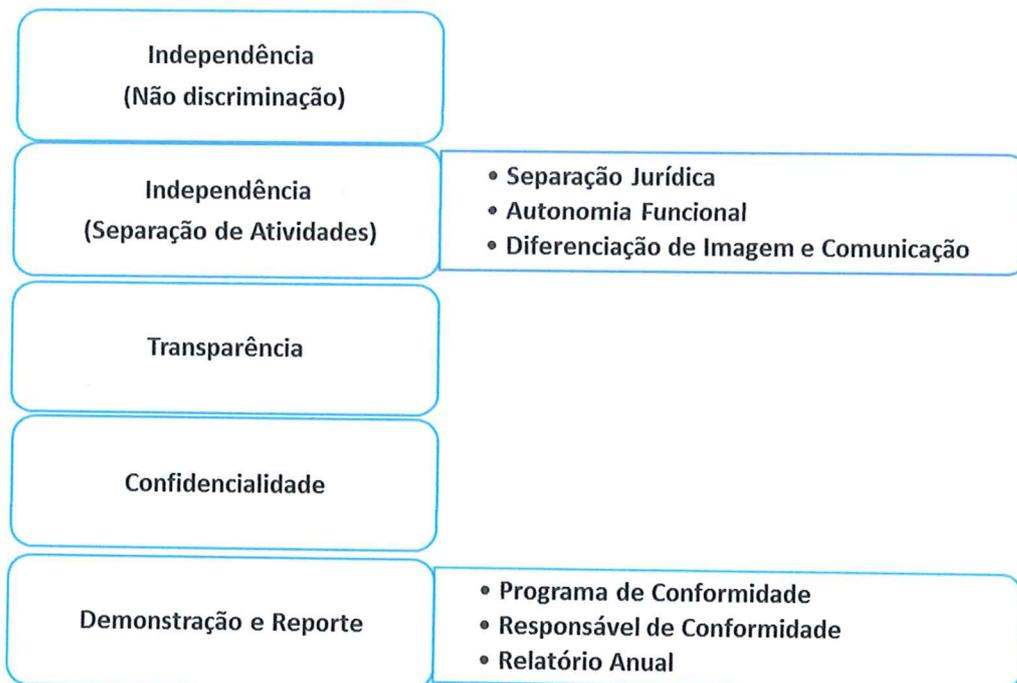
- Alterações nos regulamentos da ERSE no sentido de maior exigência, designadamente ao nível de informação a fornecer e uma diferenciação mais acentuada de imagem e comunicação.
- Termo dos contratos de concessão da distribuição em baixa tensão, estando em curso um procedimento para atribuição das novas concessões.

Os distribuidores de energia elétrica estão sujeitos ao cumprimento de um conjunto de obrigações de independência, transparência e confidencialidade que abaixo se descrevem. A satisfação dos desafios acima referidos requer, no entender da Comissão de Conformidade, uma atenção reforçada por parte da EDP Distribuição face aos desafios descritos.

A Comissão de Conformidade considera também que deve ir acompanhando todo este conjunto de alterações, desafios e obrigações que impendem sobre a distribuição de energia elétrica, designadamente os que conduzem a uma maior exigência na satisfação das obrigações de independência, transparência e confidencialidade.

○ **Obrigações de independência, transparência e confidencialidade**

Enquanto operador de redes de distribuição com mais de 100 000 clientes, a EDP Distribuição deve, de acordo com exigências de natureza legal e regulamentar, cumprir com as seguintes obrigações de independência, transparência e confidencialidade:



O relatório anual, a ser elaborado pelo responsável de conformidade deve ser enviado à ERSE até final de março e divulgado nos sítios da internet da ERSE e da EDP Distribuição.

○ **Comissão de Conformidade**

No âmbito das obrigações acima referidas, a EDP Distribuição deve designar uma pessoa ou serviço responsável pela elaboração, acompanhamento da execução e verificação do cumprimento do Programa de Conformidade, dotado de independência em relação às demais atividades do operador da rede de

h
h
h

distribuição, mas com acesso a toda a informação necessária ao exercício da sua função.

A EDP Distribuição decidiu proceder ao reforço e capacitação da entidade responsável pela verificação do cumprimento do Programa de Conformidade, passando de uma atividade unipessoal para uma comissão com três membros.

A Comissão de Conformidade entrou em pleno funcionamento em maio de 2018.

○ Diferenciação

O Regulamento de Relações Comerciais revisto em 2017 determinou uma maior diferenciação de imagem para os operadores de redes de distribuição pertencentes a um grupo empresarial, designadamente uma nova imagem gráfica e designação comercial que não contenha elementos comuns com os utilizados por quaisquer outras entidades com as quais possuam relação de grupo e que atuem noutras atividades no setor elétrico.

Determinou também o Regulamento de Relações Comerciais que o relatório anual de conformidade a elaborar pelo Responsável de Conformidade 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”.

○ Concessões de distribuição em baixa tensão

Encontra-se em curso um procedimento para atribuição das concessões de distribuição de energia elétrica em baixa tensão para um novo período plurianual.

A Lei nº 31/2017, de 31 de maio, aprovou os princípios e regras gerais relativos à organização dos procedimentos de concurso público para atribuição por contrato das concessões.

De uma forma sucinta, esta Lei estabeleceu o lançamento sincronizado dos concursos, com uma área territorial para cada concurso a ser decidida pelos órgãos competentes dos municípios ou entidades intermunicipais, sob proposta da ERSE, podendo ser definida uma área territorial diferente da proposta apresentada pela ERSE com base numa demonstração de vantagens relevantes desse cenário alternativo para o interesse público, programa de concurso tipo e caderno de encargos tipo a ser 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.

Posteriormente, 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.

Em junho de 2018, a ERSE colocou em consulta pública propostas relativas às áreas territoriais para os concursos e as principais determinantes a ter em atenção no procedimento de atribuição das concessões. A proposta final da ERSE, publicada em janeiro de 2019 na sequência dos contributos recebidos na consulta pública, prevê 3 áreas territoriais: Norte (Alto Minho, Cávado, Ave, Alto Tâmega, Terras de Trás-os-Montes, Área Metropolitana do Porto, Tâmega e Sousa, Douro), Centro (Aveiro, Viseu, Dão e Lafões, Beiras e Serra da Estrela, Coimbra, Leiria, Médio Tejo, Beira Baixa, Oeste) e Sul (Lezíria do Tejo, Alto Alentejo, Área Metropolitana de Lisboa, Alentejo Central, Alentejo Litoral, Baixo Alentejo, Algarve).

O governo, através do Ministro que tutela a área da energia, referiu ser sua preferência a existência de uma única concessão a nível nacional. Determinou à Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) a realização de um estudo sobre a distribuição em baixa tensão.

○ Pacote Energia Limpa

No final de 2018, foi finalizado o acordo resultante das negociações que estavam em curso sobre o pacote de propostas “Energia Limpa para Todos os Europeus”

Este pacote tem três objetivos principais: dar prioridade à eficiência energética, assumir a liderança mundial nas energias renováveis e estabelecer condições equitativas para os consumidores.

É constituído pelos seguintes documentos principais: revisão da diretiva sobre energias renováveis, revisão da diretiva sobre o desempenho energético dos edifícios, revisão da diretiva da eficiência energética, regulamento sobre governação, revisão do regulamento sobre o mercado da eletricidade, revisão da diretiva da eletricidade, regulamento sobre riscos no setor da eletricidade, revisão do regulamento sobre a ACER.

Os textos aprovados são seguidamente formalmente aprovados no Parlamento Europeu e Conselho Europeu e publicados no Jornal Oficial. Os regulamentos entram imediatamente em vigor enquanto as diretivas terão de ser transpostas para o direito nacional no prazo de 18 meses.

3. Atividade em 2018

○ Funcionamento

▪ Regulamento de Funcionamento

Neste seu primeiro ano de exercício e em consonância com o mandato recebido, a CCEDPD aprovou o **Regulamento de Funcionamento da Comissão de**



Conformidade da EDP Distribuição, estabelecendo o regime de funcionamento da comissão, finalizado na reunião ordinária de novembro e remetido à empresa ainda antes do final desse mês.

O regulamento define o objeto, natureza e âmbito, composição e representação bem como a organização e funcionamento da atividade da Comissão, designadamente a periodicidade e o desenrolar dos trabalhos das reuniões.

Nos termos do articulado daquele regulamento encontra-se prevista a realização anual de onze reuniões, sempre que possível presenciais, cumprindo, com exceção de necessidade de superação de impedimentos inusitados, de programação aprovada pela comissão no início do ano.

Além disso, é também prevista a participação da Comissão de Conformidade, de acordo com as necessidades, em reuniões dirigidas a temas afins às suas atribuições, com entidades como a EDP Distribuição, a ERSE, ou auditores, em Portugal ou no estrangeiro.

▪ **Reuniões da Comissão**

A Comissão de Conformidade realizou, durante o ano de 2018, as sete reuniões seguintes:

- 22 de maio – reunião inicial com o Conselho de Administração da EDP Distribuição;
- 30 de maio - reunião ordinária;
- 21 de junho - reunião ordinária;
- 19 de julho - reunião ordinária;
- 20 de julho – reunião de apresentação ao Conselho de Administração da ERSE;
- 20 de setembro - reunião ordinária;
- 29 de outubro - reunião ordinária;
- 8 de novembro – reunião temática com o Gabinete Jurídico;
- 15 de novembro - reunião ordinária;
- 6 de dezembro – reunião temática com o Gabinete de Regulação e Mercados e com a Direção de Planeamento e Controlo de Gestão;
- 20 de dezembro - reunião ordinária e reunião temática com o Gabinete de Comunicação.

De entre as matérias abordadas nas reuniões, destacaram-se:

- A revisão do Programa de Conformidade, assegurando a sua atualização e adequação à observância das obrigações legais de âmbito comunitário e nacional e regulamentares que enquadram a atividade da EDP Distribuição enquanto operador de redes de distribuição integrado num grupo empresarial verticalmente integrado;

Comissão de Conformidade

- O regime de funcionamento da comissão, nomeadamente quanto à programação das atividades a realizar e quanto à aprovação de um Regulamento de Funcionamento;
 - O acompanhamento das atividades desenvolvidas pela EDP Distribuição no âmbito da resposta às novas exigências de diferenciação de imagem e comunicação;
 - A evolução dos indicadores relativos às transações em internas ao Grupo EDP, aos preços praticados e às auditorias realizadas nesse domínio;
 - A estrutura das tarifas incidentes sobre a atividade da empresa e o processo anual de atualização;
 - A preparação da apresentação ao Conselho de Administração da ERSE – Entidade Reguladora do Setor Energético, que veio a ocorrer no dia 20 de julho último;
 - A obtenção de informação acerca das iniciativas empreendidas pela EDP Distribuição no âmbito da adequação às disposições do Regulamento Geral de Proteção de Dados;
 - A participação da Comissão de Conformidade no sítio da empresa;
 - A definição dos temas a abordar prioritariamente;
 - A aprovação de um *Guia de Monitorização*.
- Articulação
- [Articulação com a EDP Distribuição](#)

O relacionamento da Comissão de Conformidade com a EDP Distribuição é diretamente assumido pelo Conselho de Administração da empresa, constituindo atividade liderada pelo Administrador Dr. Carlos Alves Pereira.

Constituíram pontos caracterizadores desse relacionamento, no exercício de 2018:

- Afetação de sala de utilização exclusiva em instalação da empresa, sita na Avenida Sidónio Pais, número 28, em Lisboa;
- Disponibilização aos membros da comissão do acesso à sede da empresa, bem como a endereços eletrónicos próprios, apoio administrativo e reserva de salas de reuniões;
- Afirmação e concretização prática de abertura aos contactos necessários, por parte do Senhor Administrador;
- Envio ao CA da EDP Distribuição de cópias das atas reuniões da Comissão de Conformidade, imediatamente após a respetiva aprovação;



- Abertura e espírito de cooperação orgânica, por parte dos membros da macroestrutura da empresa.

A Comissão de Conformidade regista a correção e a eficiência de que se revestiram todas as interações ocorridas no ano de 2018.

- **Articulação com a ERSE**

Em conformidade com orientação transmitida à EDP Distribuição pelo Conselho de Administração da ERSE, realizou-se, na sede da ERSE e no dia 20 julho de 2018, a reunião de apresentação da Comissão, tendo sido salientes os pontos seguintes:

- A atenção conferida a esta Comissão de Conformidade pela Senhora Presidente do CA da ERSE, Dr^a Maria Cristina Portugal, que proporcionou um encontro prévio;
- O alto nível da representação da ERSE, liderada pelo Administrador Dr. Alexandre Santos e que integrou as Direções de Infraestruturas e Redes (Prof. Eng. Jorge Esteves) e de Mercados e Consumidores (Eng. Ricardo Pacheco);
- A importância também atribuída à reunião por parte da EDP Distribuição, representada pelo Administrador Dr. Carlos Alves Pereira;
- O registo dos principais temas abordados, com base na estrutura da apresentação inicial que se reproduz:
 - Composição da Comissão de Conformidade;
 - Situação de partida e atividade desenvolvida;
 - Programa de Conformidade;
 - Próximos Passos:
 - Diferenciação de comunicação e imagem;
 - Atividades a desenvolver em 2018;
 - Plano de Atividades 2019;
 - Relatório de Atividades 2018.
- O registo das prioridades assumidas:
 - Atualização do Programa de Conformidade, tendo em consideração as alterações normativas ocorridas desde a finalização da primeira versão;
 - Interação com a macroestrutura da EDPD;
 - Plano de Verificações de Conformidade para o ano de 2019;
 - Atividades indispensáveis à elaboração do Relatório de Conformidade de 2018;



- Acompanhamento das iniciativas em curso no âmbito da Diferenciação da Imagem e Comunicação.

- **Interventores no mercado liberalizado de energia elétrica**

No documento de suporte à apresentação da comissão à ERSE, eram incluídos indicadores de caracterização do mercado liberalizado de energia elétrica, extraídos de relatório daquela entidade publicado em maio de 2018 e que se reproduzem no Quadro 1.

Sendo verdade que não cabe à Comissão de Conformidade qualquer intervenção direta, não o é menos que os objetivos de preservação de equidade no funcionamento daquele mercado se revestem de peso dominante na missão a seu cargo.

Tendo presente aquela realidade, a comissão empreendeu duas iniciativas:

- Inclusão do acompanhamento da evolução do mercado liberalizado de energia elétrica nas suas rotinas anuais;
- Endereçamento a todos os comercializadores intervenientes uma carta de comunicação de início de atividades e de abertura ao tratamento de elementos de informação relevante que lhe venham a ser remetidos.

- Fonte: "Mercado Liberalizado de Energia Elétrica"
ERSE – Maio de 2018

<u>Mercado Nacional</u>	<u>Mercado Liberalizado</u>
Nº de Clientes: 6.200.377	Nº de Clientes: 5.027.025 (81,1%)
Consumo médio anualizado: 45.430 GWh	Consumo médio anualizado: 42.597 GWh (93,8%)
Grandes Clientes: 8.994 GWh	Grandes Clientes: 8.972 GWh (99,8%) <i>Iberdrola 34%, EDP 22%, Endesa 16%, Galp 8%, Outros 20%</i>
Clientes Industriais: 15.001 GWh	Clientes Industriais: 14.902 GWh (99,3%) <i>Endesa 30%, Iberdrola 22%, EDP 18%, Galp 12%, Outros 19%</i>
Pequenos Negócios: 3.344 GWh	Pequenos Negócios: 3.333 GWh (99,7%) <i>EDP 40%, Endesa 18%, Iberdrola 12%, Galp 12%, Outros 18%</i>
Clientes Domésticos: 18.108 GWh	Domésticos: 15.390 GWh (85,0%) <i>EDP 78%, Galp 6%, Iberdrola 5%, Endesa 5%, Outros 16%</i>

- **Quadro 1 – Mercado Liberalizado de Energia Elétrica**

- Revisão do Programa de Conformidade

A Comissão de Conformidade procedeu a uma revisão do Programa de Conformidade



De uma forma geral, pretendeu-se acomodar as alterações legislativas e regulamentares verificadas e tornar o documento mais claro, mais completo e mais aderente às obrigações legais e regulamentares. Como mais significativo:

- Autonomizado o Código de Conduta, passando a constituir um anexo do Programa, ficando os procedimentos no atendimento a consumidores no Código de Conduta;
- Acrescidas as obrigações adicionais de reforço da diferenciação de imagem e comunicação, que passaram a englobar a alteração de nome e logotipo e a realização de estudo de perceção de imagem;
- Incluída a alteração da entidade Responsável de Conformidade, passando a ser uma Comissão constituída por 3 membros;
- Maior clarificação das responsabilidades da empresa e dos colaboradores.

Dando cumprimento ao estabelecido na legislação e regulamentação, a Comissão enviou no início de 2019 o Programa de Conformidade revisto ao CA da ERSE para aprovação.

Este envio à Entidade Reguladora foi precedido de envio à EDP Distribuição em setembro de 2018.

○ Monitorização

- Temas prioritários

Para efeitos de preparação da fase inicial de interação com a estrutura da EDP Distribuição, a Comissão procedeu à identificação dos temas de abordagem prioritária tendo identificado as seguintes áreas prioritárias para monitorização:

- A1. Relacionamento da EDP Distribuição com as empresas do grupo EDP
- A2. Gestão da informação
- A3. Diferenciação de imagem e comunicação.

Elegendo como prioritários os seguintes temas:

- T1. Preços de transferência praticados no Grupo EDP – relatório exigido para efeitos fiscais, contratos entre a EDP Distribuição e empresas do grupo e outras entidades relacionadas, quantificação das transações controladas e descrição das transações específicas desenvolvidas pela EDP Distribuição. Inclui ainda as análises económicas desenvolvidas para evidenciar conformidade com o princípio “*arm’s length*”.
- T2. Práticas no âmbito da proteção de dados pessoais – projetos concluídos e em curso, medidas tomadas e em curso, informação comercialmente



sensível e informação comercialmente vantajosa, identificação da informação existente.

- T3. Transparência e autonomia na comunicação e nos sítios e canais comerciais – projetos em curso, designadamente o ajustamento do sítio da EDP Distribuição, outros canais de comunicação (lojas, *contact centre*, ...).
- T4. Auditorias – auditorias efetuadas, em curso ou previstas, designadamente as decorrentes de obrigações da ERSE.
- T5. Diferenciação de imagem e comunicação – projetos concluídos e em curso, proposta apresentada à ERSE nos termos das novas exigências de diferenciação determinadas pelo Regulamento de Relações Comerciais, estudo de posicionamento da marca EDP Distribuição.

Com base naquela identificação, foram também identificados os departamentos da empresa mais diretamente associados a cada um daqueles temas:

Temas T2, T3 e T5:

- Gabinete Jurídico;
- Direção de Organização e Desenvolvimento;
- Gabinete de Comunicação.

Temas T1 e T4:

- Direção de Planeamento e Controlo de Gestão;
- Gabinete de Regulação e Mercados.

▪ **Reuniões com Direções e Gabinetes**

No sentido de aprofundar estes temas, foram realizadas reuniões com as Direções e Gabinetes da EDP Distribuição acima identificadas.

Para além destes temas, a EDP Distribuição fez uma apresentação sobre regulação da atividade de distribuição de energia elétrica em Portugal. Fez também uma apresentação sobre os sistemas empresariais da empresa.

A primeira reunião decorreu em 6 de novembro com a presença do Gabinete Jurídico da EDP Distribuição. A segunda reunião decorreu em 6 de dezembro com a presença da Direção de Planeamento e Controlo de Gestão e o Gabinete de Regulação. A terceira reunião decorreu em 20 de dezembro com a presença do Gabinete de Comunicação. A última reunião decorreu já em 2019, no dia 24 de janeiro, com a presença da Direção de Organização e Desenvolvimento.

A Comissão de Conformidade considerou estas reuniões bastante úteis, permitindo-lhe conhecer melhor a empresa, designadamente no que se refere aos



temas considerados como prioritários. Constituíram um primeiro ciclo de reuniões tencionando a Comissão manter esta prática no futuro, efetuando um segundo ciclo no decorrer de 2019.

- **Transações internas ao Grupo EDP**

A EDP Distribuição tem um conjunto significativo de transações com empresas do Grupo EDP. Para além das transações reguladas, com preços e condições definidos pela ERSE (acesso às redes faturado aos comercializadores do grupo EDP, ...), existe um conjunto relevante de transações correspondentes à aquisição de serviços (comerciais, logísticos, ...).

A aquisição destes serviços não deve 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 contratualização¹.

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.

A Comissão de conformidade solicitou à EDP Distribuição o último relatório de preços de transferência donde constam também os contratos celebrados entre a EDP Distribuição e as restantes empresas do grupo.

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

¹ Número 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



do relatório de preços de transferência vão no sentido de uma satisfação da obrigação da plena concorrência.

- **Internalização da atividade comercial**

No decorrer de 2018 verificou-se uma internalização da maior parte das atividades operacionais e de suporte do ciclo comercial (leitura, faturação, cobrança, ...) prestados à EDP Distribuição pela EDP Soluções Comerciais, empresa de serviços partilhados do Grupo EDP.

Esta internalização foi acompanhada por uma transferência para a EDP Distribuição de parte dos trabalhadores da EDP Soluções Comerciais, nomeadamente os dedicados à prestação de serviços à EDP Distribuição, tendo sido criada a Direção de Serviços Comerciais.

Foi mantida a prestação de serviços relativa aos canais de comunicação, designadamente o *contact center*.

- **Guia de monitorização**

No sentido de sistematizar a sua atividade de monitorização, a Comissão decidiu proceder à elaboração de um Guia de Monitorização (procedimentos, objetivos, temas críticos, análise de risco, ...).

Foi elaborada uma versão inicial deste documento que será objeto de discussão e aprofundamento em 2019.

- **Linha Aberta**

Encontra-se disponível um canal aberto destinado à apresentação de queixas ou pedidos de esclarecimento à entidade responsável de conformidade.

Este canal encontra-se divulgado publicamente, designadamente no sítio da internet da EDP Distribuição, correspondendo a um endereço de correio eletrónico acedido apenas pelos membros da Comissão de Conformidade.

Em 2018 não foram recebidas quaisquer queixas ou pedidos de esclarecimento.

- **Diferenciação de Imagem e Comunicação**

- **Princípios e Enquadramento**

Na sequência da revisão regulamentar de 2017, que conduziu à aprovação de alterações ao Regulamento de Relações Comerciais (RRC), as obrigações de diferenciação de imagem dos operadores de rede de distribuição foram reforçadas, estabelecendo as alíneas b) e c) do n.º 3 do artigo 57.º do RRC que:

“Os operadores de redes de distribuição devem adotar medidas destinadas a diferenciar a sua imagem das restantes entidades que atuam no SEN, de forma inequívoca para consumidores finais de eletricidade, devendo obrigatoriamente a

ds
/w
→

Comissão de Conformidade

respetiva imagem gráfica e designação comercial não conter elementos comuns com os utilizados por quaisquer outras entidades com as quais possuam relações de grupo e que atuem noutras atividades no setor elétrico.”

Devem também disponibilizar uma “página na Internet autónoma” das restantes entidades que atuam no SEN.

As medidas para a diferenciação de Imagem da EDP distribuição são definidas na diretiva da ERSE 23/2013 de 22 de novembro, nos artigos nºs 1 a 9 do seu Anexo I, compreendendo:

1. Logotipo e simbologia associada (Marca associada);
2. Estacionário gráfico incluindo o papel de carta, os envelopes, os cartões-de-visita e materiais similares;
3. Cartão de identificação dos colaboradores;
4. Identificação da empresa e dos seus contactos, em suporte físico ou informático;
5. Folhetos informativos e formulários disponibilizados em formato físico ou informático;
6. Atendimento presencial e telefónico;
7. Página na Internet autónoma;
8. Materiais das equipas de leitura;
9. Realização de ações de formação destinadas a colaboradores e prestadores de serviços.

A comissão entendeu ser este um dos temas prioritários da sua atividade (vide A3 e T5 ver acima), tendo desde o início da sua atividade desencadeado um conjunto de ações no sentido de avaliar o progresso da EDP Distribuição a este respeito.

Nesse mesmo sentido a Comissão de Conformidade incluiu na sua apresentação à ERSE realizada em 20 de julho de 2019, supramencionada, a visão relativa aos passos a respeitar pela EDP Distribuição no lançamento de um estudo de Diferenciação de Comunicação e imagem.

Entende a Comissão que a EDP Distribuição deve solicitar a realização por entidade independente de um estudo de perceção de imagem de marca que permita aferir a situação atual com base nas melhores práticas.

Neste sentido o estabelecimento da diferenciação de imagem envolve um conjunto de passos que permitam estabelecer um ponto de partida relativo à imagem do ORD para consumidores finais de eletricidade e a sua evolução temporal no cumprimento de vários componentes da mesma imagem e do seu grau de diferenciação, a saber:



Comissão de Conformidade

1. Lançamento de um estudo de imagem (fundacional, num momento zero) que permita avaliar o ponto de partida da diferenciação de imagem entre a EDP Distribuição e as outras entidades do SEN quanto aos seus vários componentes.
2. Após lançamento de Nova Marca do Operador avaliar a notoriedade da nova marca
3. Avaliação periódica da evolução dos componentes da diferenciação de imagem ao longo do tempo (anos +1, +2, +3 após alteração)
4. Revisão do progresso e medidas corretivas a sugerir ao ORD

Entende a comissão que o estudo deve possuir algumas características que lhe permitam, com base numa amostra suficientemente vasta, aferir, entre outras métricas:

Para o estudo Fundacional (1º passo e ponto de partida):

- A notoriedade espontânea e assistida da Marca EDP Distribuição e outras marcas EDP que servem consumidores;
- Os graus de diferença e semelhança entre as marcas (atributos e associações);
- Os pontos de contacto e componentes que, do ponto de vista do consumidor de eletricidade, determinam eventuais confusões entre as marcas.

Num segundo tempo proceder a Estudo de Notoriedade da Nova Marca de ORD e seu acompanhamento temporal (Barómetro semestral) (2º passo e seguimento):

- Notoriedade espontânea e assistida de uma nova Marca do ORD;
- Conhecimento relativo à função do novo ORD e avaliação da confusão entre entidades;
- Graus de diferença e semelhança entre as marcas e a nova Marca do ORD (atributos e associações);

Em paralelo, deve ser avaliada a evolução dos pontos de contacto que determinam menor diferenciação e sua avaliação, usando metodologias como o Cliente Mistério, já que podem também vir a estar envolvidos pontos de assistência presencial ao consumidor final.

O método descrito acompanha as melhores práticas internacionais quanto a mudança de imagem e diferenciação da mesma e sua comunicação.

- [Acompanhamento e Perceção da diferenciação por parte dos consumidores](#)

A comissão esteve em contacto com o Administrador Dr. Carlos Alves Pereira a este respeito, em reunião de 16 de novembro de 2018, e na reunião da Comissão



de Conformidade de 20 de dezembro de 2018, com a Eng^a Fernanda Bonifácio e o Dr. Gonçalo Carvalhas, do Gabinete de Comunicação da EDP Distribuição.

A Comissão foi informada da adjudicação de um Estudo de Posicionamento da marca EDP distribuição à empresa GFK, cujo objeto é a determinação do Posicionamento Percetivo atual da marca EDP Distribuição (datada de setembro de 2018). O estudo prevê a análise de um conjunto de *stakeholders* diversos, a saber Cidadãos, Clientes da Rede Elétrica B2B, Autarquias, Media e Líderes de opinião, utilizando metodologias quantitativas e qualitativas. A Comissão aguarda informação da EDP Distribuição para avaliar e acompanhar os resultados do estudo que serão disponibilizados no início de 2019, pronunciando-se então quanto à adequação do mesmo quanto aos propósitos pretendidos quanto a Diferenciação de Comunicação e Imagem.

De acordo com informação do Gabinete de Comunicação na reunião de 20 de dezembro registam-se os seguintes passos:

- A EDP Distribuição procedeu ao Registo de uma nova marca, com uma nova denominação.
- A EDP Distribuição prossegue contactos com a ERSE relativamente à conceção de marca logotipo e sua aprovação sendo que a nova marca respeitará os valores fundamentais da identidade da empresa e da sua marca atual, a saber resiliência, proximidade, confiança e empenho.
- A apresentação pela EDP Distribuição de proposta de marca e logotipo à ERSE em 19 de dezembro de 2018.

A Comissão de Conformidade irá acompanhar os desenvolvimentos deste processo que tem impactos significativos na Diferenciação de Imagem.

Em relação à elaboração de uma página de internet autónoma, tema respeitante à Transparência e Comunicação nos sítios e Canais Comerciais (T3), o gabinete de comunicação partilhou com a Comissão de Conformidade a nova versão do site da EDP Distribuição, cuja nova versão será lançada nos primeiros meses de 2019. Esta nova versão, em conceito, permite acesso e contacto fácil com a Comissão de Conformidade.

○ Atividade internacional

Iniciado em 2012, o fórum dos responsáveis de conformidade dos distribuidores europeus de energia elétrica reúne-se com uma periodicidade semestral. Designado por COFEED – Compliance Officers Forum – European Electricity DSOs, tem permitido aos seus membros, para além de um conhecimento mútuo, uma identificação e partilha de boas práticas, um seguimento e compreensão das evoluções verificadas no setor nos vários países europeus e um seguimento da evolução na diferenciação de imagem dos distribuidores de energia elétrica.



No seguimento de contatos com a Direção Geral de Energia da Comissão Europeia, tem sido possível nestas reuniões do COFEED ouvir e dialogar com um interlocutor designado pela DG Energia sobre o que se encontra em curso na União Europeia com potencial interesse para os distribuidores de energia elétrica e para os responsáveis de conformidade.

A reunião de primavera de 2019 terá lugar em Lisboa.

4. Programação para 2019

o Enquadramento

No ano de 2019 serão de esperar desenvolvimentos nos processos de atribuição das concessões de distribuição em baixa tensão e no reforço da diferenciação de imagem e comunicação das empresas de distribuição e comercialização regulada do grupo EDP.

Na sequência da aplicação direta e efetiva a partir de 25 de maio de 2018 do 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, serão de esperar medidas complementares às já tomadas pela EDP Distribuição no sentido de reforço da garantia do cumprimento integral deste regulamento.

No decorrer 2019 deverá ser publicada pela ERSE regulamentação sobre as redes inteligentes de eletricidade em baixa tensão até 41,4kVA (Baixa Tensão Normal), designadamente a prestação de serviços pelos operadores de rede e comercializadores (Requisitos para a integração de instalações elétricas nas redes inteligentes; Comunicação dos operadores de rede sobre a disponibilização dos serviços das redes inteligentes; Ativação dos serviços das redes inteligentes; Propriedade e acesso aos dados de consumo; Dados a utilizar para faturação; Serviços relacionados com o fornecimento de energia elétrica e com o autoconsumo; Leitura e disponibilização dos dados de consumo e disponibilização de dados aos comercializadores e entidades terceiras com direito de acesso aos dados de consumo; Remuneração dos serviços prestados nas instalações integradas nas redes inteligentes; Avaliação do desempenho e qualidade de serviço dos operadores de rede e comercializadores nos novos serviços das redes inteligentes. Neste âmbito, a ERSE lançou no início de janeiro a respetiva consulta pública.

Durante o ano de 2019 deverá ser apreciado e aprovado o PDIRD – Plano de Desenvolvimento e Investimento da Rede de Distribuição – da EDP Distribuição, enquanto operador da RND (redes de alta e média tensão), para o período 2019-2023.



Comissão de Conformidade

A Comissão de Conformidade acompanhará estes desenvolvimentos, avaliando o potencial impacto nas obrigações da EDP Distribuição designadamente quanto a independência, não discriminação, transparência e proteção da informação.

- Programa

- Monitorização

Constitui propósito da Comissão de Conformidade a concretização em 2019 de dois exercícios de monitorização, com suporte no guião constante no Manual de Monitorização (ponto 3.3. do presente relatório) e na informação colhida no primeiro ciclo de reuniões temáticas.

No primeiro exercício, assumido como experiência-piloto, serão cobertas tão exaustivamente quanto possível as verificações especificadas no manual, identificando eventuais dificuldades, lacunas, excessos e redundâncias.

Na segunda iteração, será assumido o objetivo de aperfeiçoamento e superação das insuficiências que tenham sido inventariadas no primeiro exercício.

Além dos exercícios de monitorização acima referenciados, a Comissão de Conformidade propõe-se concretizar um segundo ciclo de reuniões temáticas, especialmente focado nas áreas da Formação e da implementação do Código de Conduta.

Prosseguirá também o acompanhamento das atividades da EDP Distribuição nos âmbitos da diferenciação de imagem e comunicação e da implementação do Regulamento Geral de Proteção de dados.

- Programa de Conformidade

No dia 4 de janeiro do corrente ano foi enviada à ERSE proposta de revisão do Programa de Conformidade.

Após aprovação pela ERSE, a Comissão de Conformidade acordará com a EDP Distribuição uma adequada divulgação do Programa de Conformidade abrangendo todos os colaboradores. Será também publicado no sítio da empresa.

Por outro lado, será necessário garantir a obrigatoriedade de cumprimento do Programa de Conformidade, com eventuais adaptações, pelas empresas que trabalham para ou em nome da EDP Distribuição.

- Perceção atual da diferenciação da EDP Distribuição

A Comissão de Conformidade acompanhará o estudo de posicionamento da marca EDP Distribuição já mencionado acima, permitindo conhecer a perceção dos consumidores e outras partes interessadas (*stakeholders*) relativamente ao posicionamento e diferenciação da EDP Distribuição face às outras empresas designadamente do grupo EDP.



A conclusão do estudo de Posicionamento da Marca EDP Distribuição decorrerá no início de 2019, e a Comissão de Conformidade acompanhará e avaliará os seus resultados, no sentido de entender se foram incluídas as métricas que permitam o estabelecimento de um ponto de partida e da forma de avaliar a evolução das várias medidas de imagem e consciência de marca que distingam a marca existente da nova marca a lançar. Tal análise será anterior ao lançamento de uma campanha de comunicação por parte da EDP Distribuição destinada a migrar a marca atual para a marca nova, já submetida em 2018.

A Comissão acompanhará as métricas relevantes de avaliação de diferenciação de marca ao longo do ano de 2019, e na eventualidade de ser lançada a campanha de comunicação da nova marca, procurará avaliar se estão implementadas as medidas que permitem a concretização das medidas de diferenciação, para os consumidores, entre a marca atual e a futura.

- **Mudança de nome e logotipo**

A Comissão de Conformidade acompanhará as medidas tomadas pela EDP Distribuição no sentido de reforço da diferenciação de imagem e comunicação, designadamente as que decorrem do estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico.

- **Divulgação**

Para além da divulgação generalizada do Programa de Conformidade, a Comissão de Conformidade avaliará da necessidade de serem efetuados ajustamentos ao programa de *e-learning* da EDP Distribuição dedicado à conformidade.

- **Atividade internacional**

A Comissão de Conformidade manterá a sua participação nos trabalhos e reuniões do fórum de responsáveis de conformidade europeus do setor elétrico (COFEED).

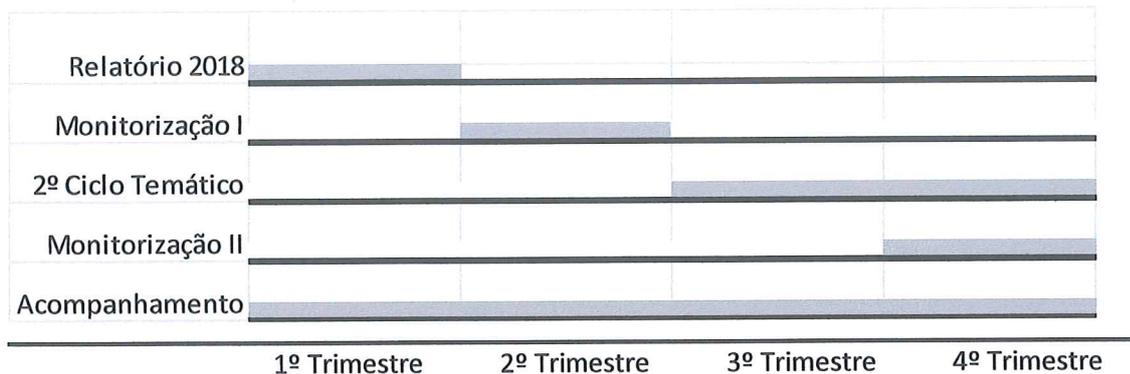
Neste âmbito, a reunião da primavera de 2019 do COFEED terá lugar em Lisboa no dia 17 de maio.

- **Calendarização indicativa**

A calendarização indicativa das atividades a desenvolver no ano de 2019 é esquematizada no **Quadro 2**.

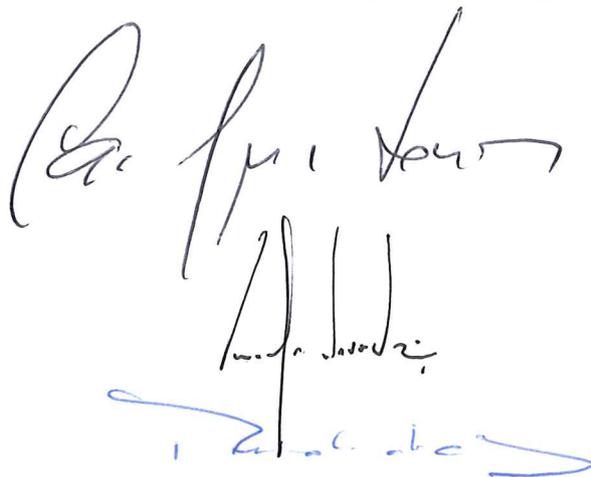


Comissão de Conformidade



Quadro 2 – Calendarização indicativa para 2019

Lisboa, 21 de março de 2019



Como contatar a Comissão de Conformidade:

Por correio eletrónico: Conformidade.EDPDistribuição@edp.pt