

## RELATÓRIO DE CONFORMIDADE 2020



Lisboa, 31 de março de 2021

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 9 do artigo 340º do Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e Gás (ERSE), com a redação dada pelo Regulamento da ERSE 1129/2020, aprovado em 9 de dezembro de 2020 e publicado em Diário da República de 30 de dezembro de 2020 (II Série).

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I. INTRODUÇÃO</b>  | <b>4</b>  |
| ○ Destaque  | 4         |
| ▪ Objeto  | 4         |
| ▪ Mudança de denominação e imagem                                   | 4         |
| ▪ Setor elétrico  | 4         |
| ○ Atividade da Comissão de Conformidade                             | 4         |
| ○ Articulação com a E-REDES   | 5         |
| ○ Articulação com a ERSE  | 6         |
| ○ Atividade internacional   | 6         |
| ○ Reuniões com Direções e Gabinetes                                 | 7         |
| <br>  |           |
| <b>II. CUMPRIMENTO DO PROGRAMA DE CONFORMIDADE</b>                  | <b>7</b>  |
| ○ Normas de Operação  | 9         |
| ▪ Norma 3.1. Transparência de procedimentos.                        | 9         |
| ▪ Norma 3.2. Gestão da informação.                                  | 10        |
| ▪ Norma 3.3. Autonomia de gestão.                                   | 12        |
| ▪ Norma 3.4. Diferenciação de imagem.                               | 14        |
| ▪ Norma 3.5. Ligações às redes.                                     | 18        |
| ▪ Norma 3.6. Acesso às redes.                                       | 18        |
| ▪ Norma 3.7. Exploração das redes.                                  | 19        |
| ▪ Norma 3.8. Tratamento de reclamações.                             | 19        |
| ○ Código de Conduta   | 19        |
| ▪ Norma 4.1. Enquadramento jurídico.                                | 19        |
| ▪ Norma 4.2. Âmbito de aplicação.                                   | 20        |
| ○ Procedimentos de Verificação                                      | 20        |
| ▪ Norma 5.1. Comissão de Conformidade.                              | 20        |
| ▪ Norma 5.2. Relatório Anual de Conformidade.                       | 21        |
| ▪ Norma 5.3. Perceção da diferenciação.                             | 21        |
| ▪ Norma 5.4.1. Comunicação e divulgação – Comissão de Conformidade. | 24        |
| ▪ Norma 5.4.2. Comunicação e divulgação – Programa de Conformidade. | 24        |
| ▪ Norma 5.4.3. Comunicação e divulgação – Linha aberta.             | 25        |
| <br>  |           |
| <b>III. ATIVIDADE A DESENVOLVER EM 2021</b>                         | <b>25</b> |
| ○ Empresa   | 25        |
| ▪ Informação comercialmente sensível – Acessos                      | 25        |
| ▪ Autonomia funcional   | 25        |
| ▪ Implementação da marca E-REDES                                    | 26        |
| ▪ Tratamento das reclamações  | 26        |
| ▪ Processos litigiosos  | 26        |
| ▪ Código de Conduta   | 26        |
| ○ Comissão de Conformidade  | 26        |
| ▪ Monitorização   | 26        |
| ▪ Perceção atual da diferenciação da E-REDES                        | 27        |
| ▪ Atividade internacional   | 27        |
| ▪ Desenvolvimentos no setor e na empresa                            | 27        |
| ▪ Programa de Conformidade 2022                                     | 27        |

## I. Introdução

### ○ Destaque

#### ▪ *Objeto*

A Comissão de Conformidade de um distribuidor de energia elétrica é designada para a elaboração e verificação do cumprimento do Programa de Conformidade, devendo elaborar e enviar à ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos um relatório anual. O presente relatório dá satisfação a esta obrigação e reporta-se ao ano de 2020.

O distribuidor de energia elétrica em causa, a *E- REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A*, será doravante designado por E-REDES<sup>1</sup>.

#### ▪ *Mudança de denominação e imagem*

Em janeiro de 2021, a *EDP Distribuição - Energia, S.A* procedeu à alteração da sua denominação social e da sua imagem gráfica. Adotou a denominação atual de *E- REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A.* e passou a apresentar o seguinte logotipo:



Trata-se de uma alteração formal significativa que veio dar cumprimento ao estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás Natural, aprovado em 30 de dezembro de 2020 pelo Regulamento 1129/2020, e na Instrução 4/2020 de 11 de agosto, emitida pela ERSE.

#### ▪ *Setor elétrico*

No setor elétrico em geral, destacaram-se em 2020 como principais marcos os seguintes: definição e estabelecimento de medidas para mitigar os riscos associados ao COVID-19; a publicação da nova regulamentação do regime do Autoconsumo (Regulamento n.º 266/2020) e da Gestão de Riscos e Garantias (Diretiva n.º 2-A/2020); a publicação da revisão do Regulamento de Relações Comerciais (Regulamento nº 1129/2020), com entrada em vigor a 1 de janeiro de 2021; o lançamento das Consultas Públicas para a revisão dos regulamentos da Mobilidade Elétrica (CP n.º 92), do Autoconsumo (CP n.º 93) e da Qualidade de Serviço (CP n.º 94); a extensão do período regulatório por um ano; a constituição de grupo de trabalho para a elaboração de documentos necessários para o lançamento dos concursos de atribuição das concessões de distribuição de energia elétrica em baixa tensão.

### ○ Atividade da Comissão de Conformidade

Durante o ano de 2020 a Comissão de Conformidade realizou onze reuniões ordinárias mensais (16 de janeiro; 20 de fevereiro; 19 de março; 16 de abril; 21 de maio; 18 de junho; 23 de julho; 25 de setembro; 17 de outubro; 19 novembro e 9 de dezembro) para

---

<sup>1</sup> No presente relatório, a empresa *EDP Distribuição - Energia, S.A.*, agora denominada *E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A.*, será designada por E-REDES, independentemente da denominação na altura a que os factos se reportam.

além de 3 reuniões extraordinárias para ajustamento do Relatório Anual (30 de abril), elaboração do Programa de Conformidade 2021 (9 de setembro) e encontro com o Conselho de Administração da E-REDES (1 de julho).

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

- A elaboração do Relatório de Conformidade relativo a 2019;
- A elaboração de Relatório de Conformidade revisto e o envio de informação adicional, acomodando orientações recebidas da ERSE, na sequência do envio do relatório inicial;
- A elaboração de um Programa de Conformidade revisto com medidas detalhadas para 2021;
- O acompanhamento das atividades desenvolvidas pela E-REDES, nomeadamente no âmbito da resposta às novas exigências de diferenciação de imagem e comunicação;
- A evolução dos indicadores relativos às transações 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 obtenção de informação acerca das iniciativas empreendidas pela E-REDES no âmbito da adequação às disposições do Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- A participação da Comissão de Conformidade no sítio da empresa;
- O acompanhamento e análise de resultados do estudo de imagem da autoria de entidade externa, cuja realização com periodicidade anual constitui imperativo legalmente consagrado;
- A análise e tramitação das mensagens recebidas no canal de conformidade.

#### o Articulação com a E-REDES

Em continuidade do regime de funcionamento que vinha vigorando, o relacionamento da Comissão de Conformidade com a E-REDES é coordenado pelo Conselho de Administração, especialmente pelos Administradores Dr. Carlos Alves Pereira e Eng. João Martins de Carvalho.

A Direção de Estratégia e Regulação e a Direção Jurídica constituem duas das Direções da E-REDES com maior interação por parte da Comissão de Conformidade.

Continuaram a constituir pontos caracterizadores desse relacionamento, os seguintes:

- Afetação de sala de utilização exclusiva em instalação da empresa, sita inicialmente na Avenida Sidónio Pais número 28, em Lisboa, e recentemente alterada para a R. Camilo Castelo Branco 43, em Lisboa;

- Disponibilização, aos membros da comissão, do acesso à sede da empresa, bem como a endereços eletrónicos próprios, apoio administrativo e possibilidade de reserva de salas de reuniões;
- Afirmção e concretização prática de abertura aos contactos necessários, por parte dos Senhores Administradores;
- Envio, ao CA da E-REDES, de cópias das atas das 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 2020.

#### o Articulação com a ERSE

Também com a ERSE, tiveram continuidade os procedimentos legal e regulamentarmente estabelecidos, bem como as orientações delineadas em reunião realizada, em conformidade com orientação transmitida à E-REDES, na altura ainda EDP Distribuição, pelo Conselho de Administração da ERSE, na sede da ERSE e no dia 20 de julho de 2018, nomeadamente quanto às matérias seguintes:

- Composição da Comissão de Conformidade;
- Situação de partida e atividade desenvolvida;
- Programa de Conformidade;
- Diferenciação de comunicação e imagem;
- Próximos Passos e Atividade a desenvolver.

Na sequência do Relatório de Conformidade 2019, foram recebidas orientações e pedidos adicionais de informação a que a Comissão de Conformidade deu satisfação, designadamente elaborando um relatório revisto com uma programação detalhada para 2020.

Também em linha com estas orientações e com o proposto pela ERSE na Consulta Pública correspondente à revisão do Regulamento de Relações Comerciais, decidiu, a Comissão de Conformidade, proceder a uma revisão do Programa de Conformidade tendo enviado à ERSE as linhas gerais desta revisão, com vista a submeter uma nova proposta, já em 2021.

#### o Atividade internacional

Iniciado em 2012, o fórum dos responsáveis de conformidade dos distribuidores europeus de energia elétrica, designado por *COFEED – Compliance Officers Forum – European Electricity DSOs*, reúne-se com uma periodicidade semestral.

A reunião da primavera de 2020 foi cancelada tendo em conta a situação pandémica associada ao COVID-19. A reunião de outono foi realizada a 16 de outubro por tele-reunião face à impossibilidade de reunião presencial pelas mesmas razões.

Para além de um conhecimento mútuo, o fórum tem permitido 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. Tem também sido possível ouvir e dialogar com um interlocutor designado pela DG Energia da Comissão Europeia, designadamente 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 outubro foi especialmente dedicada a uma atualização da situação verificada nos países membros designadamente no que se refere aos temas que devem ser acompanhados pelos responsáveis de conformidade, nomeadamente o impacto COVID e a gestão dos riscos de continuidade de negócio.

### o Reuniões com Direções e Gabinetes

No ano de 2020, em linha com o programa apresentado no Relatório de Conformidade relativo a 2019, a Comissão de Conformidade teve reuniões com as seguintes Direções:

- Direção Jurídica
- Direção da Plataforma Digital
- Direção da Gestão de Clientes
- Direção da Plataforma de Mercado
- Direção de Operações das redes Inteligentes
- Direção de Estratégia e Regulação
- Direção de Comunicação
- Direção de Planeamento e Controlo.

Nestas reuniões a Comissão teve a oportunidade de conhecer mais detalhadamente as principais funções e atribuições destas Direções, designadamente depois da reorganização ocorrida na E-REDES, cobrindo um conjunto muito significativo das atividades da empresa.

A realização destas reuniões constitui um elemento fundamental no âmbito da monitorização para além de proporcionar um melhor conhecimento da empresa e do setor. A Comissão regista o espírito de colaboração destas Direções, tencionando efetuar em 2021 um novo ciclo de reuniões.

## II. CUMPRIMENTO DO PROGRAMA DE CONFORMIDADE

O Programa de Conformidade estabelece os princípios, as normas e as medidas adequadas com vista à exclusão de comportamentos discriminatórios nos relacionamentos com todas as entidades que utilizam ou podem vir a utilizar os serviços prestados pela E-REDES.

A Comissão de Conformidade procedeu a uma revisão do Programa de Conformidade submetido à ERSE em 2018, com o envio de nova versão no decorrer de 2021.

Neste documento são descritos os princípios básicos e as obrigações em causa, estabelecidas normas de aplicação na operação da empresa e definidos procedimentos de verificação, para além de conter o Código de Conduta.

Os princípios básicos correspondem ao estabelecido na legislação e regulamentação: não discriminação, transparência, diferenciação de imagem e comunicação, independência jurídica e funcional, confidencialidade, demonstração e reporte

As normas de aplicação na operação da E-REDES (*Normas de Operação*) são relativas às seguintes atividades desenvolvidas pela empresa:

- Transparência de procedimentos;
- Gestão da informação;
- Leitura e disponibilização de dados;
- Autonomia de gestão;
- Diferenciação de imagem;
- Ligações às redes;
- Acesso às redes;
- Exploração das redes;
- Tratamento de reclamações;
- Intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores.

Os procedimentos de verificação do cumprimento das obrigações, designadamente as estabelecidas no Programa de Conformidade, são os seguintes:

- Existência e funcionamento independente de uma Comissão de Conformidade;
- Elaboração de um relatório anual de conformidade e sua tramitação;
- Avaliação independente da perceção da diferenciação de imagem da E-REDES relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico;
- Elaboração do Programa de Conformidade;
- Divulgação da composição e contatos da Comissão de Conformidade;
- Existência de linha aberta para apresentação de sugestões ou reclamações à Comissão de conformidade.



## ○ Normas de Operação

### ▪ *Norma 3.1. Transparência de procedimentos.*

#### **Preceitos:**

- *Publicitação de regras e procedimentos adotados no relacionamento com os utilizadores da rede;*
- *Justificação das decisões;*
- *Transparência e auditabilidade das decisões.*

#### **SITUAÇÃO:**

O sítio da internet da E-REDES disponibiliza um conjunto vasto de informação relativamente às regras e aos procedimentos correspondentes aos diversos processos que envolvem os utilizadores das redes de distribuição. Disponibiliza também informação sobre canais de comunicação passíveis de serem utilizados (contato telefónico, correio eletrónico, ...). Acresce a informação disponibilizada nos pontos de atendimento presencial.

Relativamente a esta norma, foi entendido pela Comissão de Conformidade que, embora com óbvia aceitação da sua amplitude de incidência, se justifica a prestação de especial atenção à sua observância na tramitação de processos de ligação de instalações.

Ao longo da atividade desenvolvida, a comissão testemunhou evidências de promoção de melhorias, nomeadamente no âmbito das informações disponibilizadas nos 23 pontos de atendimento próprios (eliminação de utilização partilhada de lojas com outras empresas do Grupo EDP) e no novo sítio de internet da E-REDES.

De referir a utilização generalizada do sítio da E-REDES, traduzida por cerca de 3,2 milhões de visualizações (*pageviews*).

#### **INTERVENÇÕES DA ERSE:**

Com base na informação recolhida nos contactos de monitorização realizados com a Direção Jurídica, a Comissão de Conformidade tomou conhecimento de que, no decurso de 2020 e para além dos pedidos de informação formulados no âmbito do exercício da regulação, a ERSE deduziu 4 notas de ilicitude contra a E-REDES, na altura ainda EDP Distribuição, no âmbito dos seguintes processos:

- Processo 11/2017, incidente sobre a violação do dever de autonomia funcional, por ocorrência de acessos indevidos a informação não pública e com relevância comercial dirigida à empresa, enquanto Operador da Rede de Distribuição. Por se tratar de matéria associada às exigências de autonomia funcional, este processo é objeto de menção específica no texto deste relatório reportado à norma de operação 3.3.
- Processo 23/2019, incidente sobre matéria do âmbito dos procedimentos de agendamento de visitas combinadas; Relativamente a este processo, a empresa formulou pronúncia escrita, enviada em outubro de 2020.
- Processo 25/2019, incidente sobre matéria do âmbito dos procedimentos de interrupção do fornecimento de energia elétrica.

Após concretização de procedimentos de regularização, a tramitação deste processo encontra-se concluída, por transação, tendo a E-REDES desenvolvido um conjunto de medidas internamente para garantir a revisão e verificação dos processos de interrupção, de modo a monitorizar eventuais falhas de procedimento.

- Processo 19/2020, incidente sobre matéria do âmbito dos procedimentos de disponibilização de livro de reclamações.

Relativamente a este processo, a empresa apresentou pronúncia escrita, tendo a ERSE proferido decisão de arquivamento, já em janeiro de 2021, na medida em que por se tratar de um edifício administrativo e que não efetua atendimento ao público, não está abrangido pelo escopo da legislação que obriga à disponibilização do livro de reclamações. De referir que este processo já foi alvo de despacho de arquivamento pela Entidade Reguladora.

#### CONFORMIDADE:

A Comissão de Conformidade continuará a acompanhar a tramitação dos processos e as medidas que daí decorrerem.

- *Norma 3.2. Gestão da informação.*

##### **Preceitos:**

- *Equidade no acesso à informação pública e comercialmente vantajosa;*
- *Disponibilidade de acesso à informação contratual própria;*
- *Proteção de dados pessoais e de informação comercialmente sensível.*

#### SITUAÇÃO:

Salientam-se os desenvolvimentos seguintes:

Projetos JUMP - EDM: O ano 2020 foi o da consolidação e operacionalização dos principais projetos transformacionais ao nível dos sistemas de suporte aos processos de negócio da gestão comercial (JUMP Gestão Comercial) e gestão de dados de energia (EDM).

Estes projetos vieram assegurar a transformação dos sistemas de operação da rede de distribuição, a transição para um sistema de gestão comercial autónomo, abrangendo também a gestão de ativos e a articulação com os processos corporativos da empresa. Nos contactos de monitorização, a Comissão de Conformidade constatou que foram consideradas as exigências de equidade, acesso à informação e de proteção de dados a que se reporta o articulado regulamentar.

De entre os elementos de informação colhidos no acompanhamento do processo de implementação, realçam-se:

- A concretização bem-sucedida, no período de 30 de outubro a 9 de novembro, do corte de operações dos sistemas JUMP e EDM com sucesso e de forma totalmente remota;
- A abertura ao mercado realizada nos *timings* devidos.

Proteção de dados pessoais: No âmbito da adequação tendente à observância das disposições consagradas no Regulamento Geral de Proteção de Dados, a empresa concretizou intervenções nos domínios jurídico (revisão de contratos, de

procedimentos, prazos de conservação de dados e de documentos), de organização e processos e de comunicação.

Incidente de cibersegurança: Pelo impacto potencial em matérias de conformidade, justifica-se a referência, neste relatório, ao ciberataque ocorrido no dia 13 de abril 2020 e perpetrado contra a rede e os sistemas corporativos do Grupo EDP.

A intrusão ocorreu através de conta de utilizador comprometida e manifestou-se de 2 formas:

- Criptografia de vários servidores Windows, provocando a interrupção de um número significativo de serviços corporativos;
- Exfiltração de informações que, com base nas informações disponíveis, foi limitada ao índice e aos metadados do compartilhamento de arquivos.

Não foram afetados os sistemas críticos da E-REDES, nomeadamente os que suportam a supervisão e o controlo da rede elétrica de distribuição.

Relativamente aos efeitos em termos de manutenção da separação funcional e da proteção da informação comercialmente sensível, transcreve-se um extrato da informação prestada à ERSE pela E-REDES:

*“no sentido de mitigar o impacto negativo do ciberataque sobre o serviço prestado aos clientes, alguns operadores de contact center ao serviço da EDP Distribuição foram temporariamente co-localizados no mesmo espaço físico (embora em grupos separados) com operadores ao serviço de outras empresas do grupo, tendo sido assegurada a segregação de equipas e acessos aos sistemas de informação nos termos exigidos pelo regime de unbundling.”*

#### CONFORMIDADE:

Nos contactos de monitorização, a Comissão de Conformidade constatou que foram consideradas as exigências de equidade, acesso à informação e de proteção de dados a que se reporta o articulado regulamentar.

A esse respeito, salienta-se a inclusão, nos objetivos de transformação prosseguidos, de pontos relevantes no âmbito da evolução do quadro regulatório:

- *Spin-off* do sistema que gere o processo de mudança de comercializador de eletricidade, sendo transferido para o *Operador Logístico de Mudança de Comercializador* (OLMC);
- Separação de sistemas da empresa SU Eletricidade.

A comissão avalia muito positivamente a evolução ocorrida, por disponibilizar instrumentos de suporte e de controlo essenciais à prossecução dos objetivos prosseguidos no âmbito desta importante norma.

Entendendo por outro lado que importará potenciar os benefícios advenientes daquelas iniciativas, diligenciou a inclusão, no programa de conformidade para o ano de 2021, de atividades incidentes sobre as matérias seguintes:

- Identificação, mitigação e eliminação de eventuais riscos de falhas de conformidade ainda remanescentes;

- Atualização da lista de especificação da informação comercialmente sensível.

- **Norma 3.3. Autonomia de gestão.**

**Preceitos:**

- *Independência jurídica, orgânica e decisão.*
- *Organização autónoma com poder de decisão e meios;*

**SITUAÇÃO:**

Salientam-se os desenvolvimentos seguintes:

Independência: Nas constatações advenientes das atividades de monitorização e nos contactos estabelecidos anualmente com a Direção Jurídica, a Comissão de Conformidade vem percecionando que vem sendo assegurada a observância das exigências consagradas desta norma, designadamente em matéria das evidências de vinculação a compromissos de independência e de conhecimento do programa de conformidade.

Transações internas ao Grupo EDP: A Comissão de Conformidade vem realizando anualmente uma análise incidente sobre as transações internas ao Grupo EDP, baseada nos relatórios que vêm sendo elaborados, também com periodicidade anual, pela empresa Deloitte.

Com base nos teores daqueles documentos e nas informações colhidas nas atividades de monitorização, foi verificado que os maiores volumes de transações da E-REDES, excluindo as correspondentes às transações reguladas pelo Regulamento Tarifário, ocorrem nos âmbitos seguintes:

- Com a empresa EDP Soluções Comerciais, na aquisição de serviços de atendimento telefónico (não partilhado com qualquer outra empresa do grupo);
- Com a empresa EDP SA, na aquisição de serviços de TI (prestados pela unidade organizacional DGU - Digital Global Unit);
- Com a empresa EDP Global Solutions, na aquisição de serviços *back office*;
- Com a empresa Labelec, na aquisição de serviços especializados nas áreas energética e ambiental.

Daquela exercício, resultaram as conclusões seguintes:

- Não foi constatada nenhuma situação de não validação dos critérios de exigência aplicáveis;
- Os elementos de informação constantes do relatório em apreciação revelaram-se registos auditáveis úteis ao suporte da atividade da comissão.

Partilha de imóveis: Com base na informação relativa à partilha de espaços em edifícios e nomeadamente na lista reportada a 31 de dezembro de 2020, foi constatada a identificação de 130 edifícios, cujos regimes de utilização se diferenciam da forma seguinte:

- a) Utilização exclusiva em 71 casos;
- b) Partilhas limitadas a serviços afetos a apoio à vida dos Colaboradores, nomeadamente nos âmbitos da cultura, do desporto e da assistência médica em 17 casos;
- c) Utilização partilhada com serviços de outras empresas do grupo em 26 casos;
- d) Detenção de propriedade ou de titularidade de arrendamento, sem utilização pelos serviços próprios, nos outros 16 casos.

#### INTERVENÇÃO DA ERSE:

Em março de 2020, a EDP Distribuição foi notificada pela ERSE, na qualidade de visada em nota de ilicitude no âmbito do processo contraordenação n.º 11/2017, aberto em setembro de 2017, na sequência de várias denúncias, que envolveram também a EDP Comercial e a SU Eletricidade (atual designação da EDP Serviço Universal).

Naquela nota e em sequência de diligências de investigação efetuadas em 2018 e 2019, a ERSE comunicava o entendimento de que a EDP Distribuição não teria assegurado a separação funcional face às outras empresas do Grupo EDP e que, durante um determinado período, terá existido uma partilha de recursos humanos, técnicos e informáticos e ocorrido situações de reencaminhamento do site da E-REDES (atual designação da EDP Distribuição) para o site da EDP Comercial.

A Comissão de Conformidade foi informada de que, após a pronúncia escrita concretizada no passado mês agosto, estava em curso a preparação da resposta da E-REDES a solicitação adicional entretanto formulada pela ERSE.

Constatou também que a evolução ocorrida, nomeadamente quanto à autonomização das operações de atendimento telefónico e da segregação das equipas de tratamento e análise de reclamações, conduziu à mitigação drástica dos riscos de ocorrência dos factos.

#### CONFORMIDADE:

Com a informação de que dispõe, a Comissão de Conformidade entende não existirem falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

Entretanto e importando empreender, relativamente a esta matéria e conforme determinado no n.º 5 do artigo 339.º do RRC, um exercício de aferição incidente sobre as restrições de partilha de recursos e prestadores de serviços com outras empresas do Grupo EDP, encontra-se acordada a realização no ano de 2021 das atividades seguintes:

- Levantamento e caracterização das situações de partilha de sistemas ou equipamentos informáticos, instalações materiais, sistemas de segurança, recursos jurídicos, contabilísticos e de recurso a prestadores ou contraentes externos comuns a outras empresas do grupo;
- Avaliação da suscetibilidade de geração de conflitos de interesse ou discriminação, afetação da concorrência e salvaguarda de informação comercialmente sensível;

▪ *Norma 3.4. Diferenciação de imagem.*

**Preceitos:**

- *Elementos de Imagem gráfica e designação comercial (marca, logo e nome da firma) diferenciadas;*
- *Utilização no estacionário gráfico, nos elementos de comunicação e de identificação de colaboradores, nos equipamentos e viaturas, nos folhetos informativos, nos formulários e em outros elementos em que se justifique;*
- *Sítio de internet autónomo;*
- *Atendimento autónomo, presencial e telefónico.*

**SITUAÇÃO:**

Quanto a esta matéria, o quadro atual é decorrente das evoluções de autonomização ocorridas nos âmbitos seguintes:

- Rede de lojas de atendimento presencial;
- Sítio de internet;
- Sistemas informáticos de gestão comercial;
- Segmentação do atendimento telefónico que, embora mantenha a utilização do *contact center* do Grupo EDP, passou a ser executado por atendedores próprios e suportado pelos sistemas informáticos autónomos;
- Por determinação, pela ERSE, a mudança de marca e imagem da EDP Distribuição, com evolução para denominação social E-REDES;
- Por deliberação do CA da EDP Distribuição, a definição de atribuições, atividades e calendarização da transição para a nova marca, com base em programa previamente aprovado pela ERSE.

**DIFERENCIAÇÃO DA MARCA:**

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 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, agora E-REDES, 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.

Na sequência da instrução 4/2020 ERSE, já referida neste relatório anteriormente, a E-REDES procedeu a um reforço da diferenciação de imagem do ORD.

Nessa instrução, a ERSE vem aprovar a opção gráfica, a cor e a designação E-REDES que foi proposta pela empresa, no sentido de convergir para a adoção de nova imagem por parte do ORD, com prazos definidos para ações concretas, e garantindo uma implementação gradual que assegure a neutralidade financeira e o esgotamento dos meios já existentes:

Ponto 6 - A concretização da diferenciação de imagem corporativa, incluindo instalações de atendimento, equipamentos ou outros elementos físicos, deve ser implementada de modo gradual e incremental, assegurando a neutralidade de custos e com o faseamento a dever esgotar a utilização de meios já existentes no âmbito da distribuição de energia elétrica.

Ponto 7 - O operador da rede de distribuição dispõe de um período transitório até 31 de janeiro de 2021 para a implementação das medidas necessárias à concretização da imagem corporativa agora aprovada, incluindo a adoção da designação comercial alterada em suportes de comunicação ou faturação a entidades com as quais se relaciona nos termos legais e regulamentares.

Ponto 8 - O operador da rede de distribuição dispõe, ainda, de um período adicional até 31 de dezembro de 2021 para a concretização das ações que revistam a alteração de instalações de atendimento de utilização exclusiva do operador de rede de distribuição.

Ponto 9 - A alteração de equipamentos ou outros elementos de concretização física deve ser concretizada nos termos de programação, que inclua calendarização e planificação de meios, a ser previamente remetida à ERSE para aprovação, até 31 de outubro de 2020.

De forma a dar cumprimento a esta diretiva, a E-REDES tomou um conjunto de medidas cujo início de implementação se situou ainda em 2020, mas cuja implementação irá prosseguir durante o ano de 2021.

Essas medidas envolvem, nomeadamente:

- Alteração da identidade, nomeadamente admissibilidade da firma, nome e logotipo - que ocorreu a 26 de janeiro conforme foi divulgado e conforme consta no registo comercial da empresa;
- A adoção da nova imagem deve ser faseada e garantir neutralidade de custos;
- As ações para concretização da mudança para a nova imagem iniciaram-se em novembro de 2020 e estão planeadas de forma a assegurar os objetivos e metas acordadas com a ERSE e garantir o seu lançamento em 29 de janeiro de 2021;
- As mudanças a realizar incluem:
  - Mudança de imagem do website e app
  - Implementação de novos scripts telefónicos
  - Alteração do estacionário gráfico em diferentes suportes
  - Alterações de imagem na faturação e comunicação escrita com o cliente
  - Alteração nos suportes de comunicação
  - Mudança de imagem gráfica nos pontos de atendimento presencial
  - Substituição de sinalética em edifícios administrativos e técnicos /placas de obra
  - Alteração da imagem da frota automóvel
  - Alteração de fardas e equipamentos de proteção individual
  - Alteração de imagem dos sistemas de informação
- Dada a complexidade das alterações, foi criada uma estrutura de projeto responsável pelas alterações cuja estrutura e detalhe foi partilhada com a Comissão de Conformidade.

O plano de implementação foi dividido num conjunto diferente de iniciativas, divididas em relação ao seu impacto e visibilidade para o consumidor e em termos temporais, como seguidamente indicado:

Janeiro de 2021 (Iniciativas de alto impacto e alta visibilidade para o consumidor)

- Alteração da imagem gráfica do website e APP;
- Alteração de imagem em suportes de comunicação escrita com clientes e entidades externas;
- Alteração dos scripts de atendimento e *call center*;
- Alteração da imagem gráfica nos pontos de atendimento;
- Distribuição de coletes de trabalho com a nova imagem;
- Alteração da designação comercial e societária.

Até dezembro de 2021 (Iniciativas de visibilidade média para o consumidor)

- Implementação da nova imagem na frota automóvel;



- Alteração de imagem gráfica em SI com visibilidade externa;
- Formação de colaboradores, PSE's e atendedores;
- Outras alterações internas.

Após 2021 (Iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor)

- Alteração de fardamentos e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs);
- Alteração da sinalética de edifícios administrativos;
- Alteração da sinalética de edifícios e ativos técnicos;
- Alteração de imagem em SI com visibilidade interna.

A EDP Distribuição, agora E-REDES, submeteu à ERSE, a 7 de dezembro de 2020, o *“Plano de implementação de diferenciação de imagem do ORD”*, tendo o mesmo sido aprovado nos seguintes termos, por missiva de 20 de janeiro de 2021 do regulador:

1. “A planificação apresentada verifica, no essencial e sem prejuízo dos aspetos a seguir mencionados, o requerido ao operador de rede de distribuição através da Instrução no 4/2020, pelo que merece a aceitação da ERSE.
2. Reitera-se a estrita necessidade de que a implementação da diferenciação de imagem do ORD deve assegurar a neutralidade de custos para efeitos tarifários, nomeadamente pela reponderação de custos entre a gestão e operação da rede de centros de atendimento do ORD e pela adequada modulação temporal dos encargos a que esse mesmo plano obrigue, promovendo-se o esgotamento de inventários de materiais existentes e a sua substituição posterior.
3. Na preparação dos elementos comunicacionais no âmbito da implementação da diferenciação de imagem do ORD, deve o ORD abster-se de fazer coincidir os elementos gráficos identificativos da atual e futura imagem institucional (logotipo), como se infere no plano apresentado, ainda que o mesmo apresente essa referencia a título exemplificativo.
4. Do mesmo modo, deve o ORD efetuar a utilização estrita da mensagem aprovada pela ERSE no quadro da Instrução nº 4/2020, sem que se promova qualquer alteração ao seu conteúdo. “

Ainda durante o ano de 2020 foram desencadeados pela empresa passos necessários à concretização da mudança de imagem, cujo conjunto de iniciativas foi já mencionado supra. Para a sua concretização a empresa criou 9 *streams* de trabalho, com responsáveis por cada uma das áreas envolvidas, como a nova identidade ou o atendimento presencial e telefónico.

Esta organização foi partilhada com a comissão de conformidade, tendo o ponto de situação do projeto, em cada uma das fases, sido atualizado em início de fevereiro de 2021.

Dá-se ainda nota de que, como previsto no plano de implementação da diferenciação de imagem, o *Go-live* ocorreu a 29 de janeiro de 2021.

No decurso do ano de 2020 salientam-se ainda a realização e revisão de resultados de Estudo de Posicionamento da imagem da EDP Distribuição realizado pela GfK em relação a outras entidades do setor elétrico em relação de grupo económico. Por favor consultar ponto 5.3 deste relatório.

#### CONFORMIDADE:

Empreendidos com sucesso passos decisivos para a evolução ocorrida nos dois últimos anos, de que decorreu uma significativa melhoria do alinhamento com os preceitos consagrados nesta norma, terão de ser enfrentados no próximo ano desafios exigentes de execução do programa de transição para a nova marca.

A comissão de conformidade acompanhará a execução do plano de implementação com a E-Redes através de interações com a estrutura da empresa, revendo os passos desencadeados em cada fase prevista.

- *Norma 3.5. Ligações às redes.*

**Preceitos:**

- *Equidade e transparência na tramitação processual e na execução.*

#### SITUAÇÃO:

Relativamente à execução de novas ligações, vigora a prática de atribuição, no final de cada processo, de um *código de ponto de entrega* e a remissão do processo de escolha do comercializador para fase posterior, assegurando observância de conformidade, em termos de equidade.

Essa prática e as melhorias associadas à implementação dos novos sistemas de gestão comercial promovem o cumprimento dos requisitos de equidade consagrados nesta norma.

#### CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

- *Norma 3.6. Acesso às redes.*

**Preceitos:**

- *Equidade e transparência na celebração de contratos de uso da rede.*

#### SITUAÇÃO:

Na reestruturação organizacional da empresa, implementada no início de 2020 e na implementação dos novos sistemas de TI, assumiram peso relevante os objetivos acolhidos no âmbito do relacionamento com os agentes de mercado (à data da reunião sobre esta matéria, 40 comercializadores, 10 operadores de redes de distribuição em baixa tensão, o operador da rede de transporte, o operador logístico de mudança de comercializador, as comunidades energéticas e as entidades gestoras da mobilidade elétrica).

Salientam-se a generalização da digitalização no relacionamento, o acesso dos agentes de mercado aos novos sistemas, a certificação dos e o suporte aos processos de mudança de comercializador (volumes anuais de 1 milhão de processos de mudança e 76.000 pedidos de esclarecimento e níveis de serviço de 4,6 dias por processo e 5 dias de resposta a solicitações).

#### CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

- *Norma 3.7. Exploração das redes.*

##### **Preceitos:**

- *Equidade e transparência na exploração e manutenção da rede.*

#### SITUAÇÃO:

Referenciam-se, neste domínio as melhorias introduzidas, também nos âmbitos da reestruturação organizacional da empresa e na implementação dos novos sistemas de TI, em matérias de operação das redes, de controle e auditoria de leituras em instalações não dotadas de equipamentos de medição inteligentes e de execução de ordens de serviço.

#### CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

- *Norma 3.8. Tratamento de reclamações.*

##### **Preceitos:**

- *Equidade, tempestividade e auditabilidade nos processos de reclamação;*
- *Acessibilidade à formalização de reclamações, no sítio de internet.*

#### SITUAÇÃO:

As temáticas aqui abrangidas foram especialmente focadas nos desenvolvimentos empreendidos nos últimos anos.

Salientam-se, pelo impacto direto, as iniciativas seguintes:

- Novo sítio da internet;
- O projeto *Programa-R*, de promoção de uma visão transversal das causas-raiz de insatisfação dos clientes bem como a implementação de ações proativas para a sua resolução;
- O projeto *ClientID*, de mapeamento automático das causas e impactos por tipos de reclamações, com recurso a ferramentas de inteligência artificial.

#### CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

#### ○ Código de Conduta

- *Norma 4.1. Enquadramento jurídico.*

##### **Preceitos:**

- *Incorporação, no Programa de Conformidade, das normas aplicáveis do Código de Conduta.*

**SITUAÇÃO:**

O novo articulado do Código de Conduta, resultante do processo de revisão agora concluído, foi já objeto de integração no Plano de Conformidade 2021.

**CONFORMIDADE:**

Por terem coincidido no ano de 2020 a concretização de uma profunda reestruturação, a implementação de importantes mudanças de sistemas e procedimentos e a conclusão da revisão do código de conduta, foi acordada a inclusão no Plano de Conformidade 2021 de novas iniciativas de divulgação, formação e promoção de práticas conformes com o novo articulado.

- *Norma 4.2. Âmbito de aplicação.*

**Preceitos:**

- *Âmbito extensivo aos dirigentes e restantes trabalhadores do quadro de pessoal permanente da EDP Distribuição, mesmo que em relação de trabalho suspensa, os trabalhadores com contrato de trabalho a termo, os estagiários e os titulares de contrato de consultoria ou de prestação de serviços.*

**Focos de monitorização:**

- *Divulgação do código e gestão dos processos éticos.*

**SITUAÇÃO:**

Encontram-se consagradas e em execução as práticas de divulgação interna do programa de conformidade e do código de conduta.

**CONFORMIDADE:**

Encontra-se planeada uma revisão do universo de abrangência das iniciativas de divulgação e formação, por forma a promover a cobertura adequada ao teor desta norma.

**○ Procedimentos de Verificação**

- *Norma 5.1. Comissão de Conformidade.*

**Preceitos:**

- *Independência e autonomia;*
- *Acesso à informação;*
- *Disponibilidade dos recursos necessários.*

**SITUAÇÃO:**

Em cumprimento desta norma, a E-REDES vem assegurando, desde 2018, o exercício da atual Comissão de Conformidade, com autonomia e independência em relação às demais atividades do operador da rede de distribuição e com acesso a toda a informação necessária ao exercício das suas atribuições.

A composição da comissão é a seguinte:

- Eng. Carlos Loureiro – Presidente;
- Dr. Jorge Velosa;
- Eng. Manuel Rodrigues da Costa.

Nos termos regulamentares, foi disponibilizada à comissão a afetação de uma sala no edifício sito na Avenida Sidónio Pais, 28-R/C, em Lisboa.

Entretanto e por reorganização de espaços, ocorrida no final de 2020, passou a ser utilizada, também em exclusividade, uma sala do edifício-sede, na Rua Camilo Castelo Branco, 43, em Lisboa.

#### CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

- *Norma 5.2. Relatório Anual de Conformidade.*

##### **Preceitos:**

- *Análise da execução do programa de conformidade no ano anterior;*
- *Ações a implementar no ano subsequente;*
- *Grau de conformidade atingido;*
- *Observância dos prazos de envio à ERSE e de publicação.*

#### SITUAÇÃO:

No âmbito das suas atribuições e em resultado do trabalho desenvolvido na fase inicial do seu exercício, a Comissão de Conformidade procedeu a uma revisão do programa de conformidade anterior, tendo submetido o denominado Programa de Conformidade 2018, pela carta CC 1/2019, de 4 de janeiro.

As análises de execução do programa nos anos de 2018 e de 2019 foram vertidas para os respetivos relatórios de conformidade, ambos enviados à ERSE no final dos meses de março e publicados no sítio da empresa no final dos meses de maio dos anos imediatos.

#### CONFORMIDADE:

A observância da conformidade veio a exigir a programação de duas iniciativas da comissão.

Por um lado, com o objetivo principal de alinhamento com indicações formuladas pela ERSE, foi concretizada uma revisão do programa de conformidade, que resultou no envio ao seu Conselho de Administração de proposta consubstanciada no documento Plano de Conformidade 2021, remetido à ERSE pela carta CC 01/2021, de 31 de janeiro.

Por outro, a preparação de proposta do Programa de Conformidade 2022 a submeter à ERSE até 31 de maio de 2021, em cumprimento da nova disposição contida no número 6 do artigo 340º do Regulamento de Relações Comerciais, em que é consagrada a periodicidade anual dos programas de conformidade.

- *Norma 5.3. Perceção da diferenciação.*

##### **Preceitos:**

- *Inclusão de avaliação independente, por entidade terceira, da perceção diferenciação de imagem do ORD.*

### SITUAÇÃO:

A avaliação de diferenciação de imagem foi alvo de análise no Relatório de Conformidade de 2019, com base em informação resultante de avaliação independente da autoria da empresa GfK (disponibilizados em março de 2019).

Este estudo, no entendimento da Comissão, é um trabalho fundacional, que estabelece o ponto de partida da avaliação da diferenciação de imagem.

Foram os seguintes os pontos fundamentais dessa avaliação:

- A notoriedade espontânea da EDP Distribuição no sector energético é muito baixa, com apenas 0,3%;
- Quando se sugere a marca EDP Distribuição (notoriedade sugerida) o conhecimento atinge os 82% dos cidadãos, embora só 13% “conheçam e saibam exatamente o que faz”;
- Os consumidores finais de eletricidade (cidadãos) associam corretamente à EDP Distribuição a atividade de fornecimento de eletricidade (79%), mas um número significativo associa erradamente à marca a comercialização de eletricidade (56%) e a produção de eletricidade (38%);
- Quando se indagam os cidadãos a propósito das diferenças entre a EDP Distribuição e a EDP, 26% dizem saber qual é a diferença, no entanto apenas 10% demonstram saber a diferença (pois 16% respondem não corretamente).
- Ao avaliar a diferença entre a *EDP Distribuição* e outras empresas do setor energético, a saber pelo menos uma comercializadora, 30% dos cidadãos dizem saber a diferença, mas apenas 9 % demonstram saber de facto qual é a diferença.

A empresa conduziu em 2020 atualização deste estudo de diferenciação de imagem com a GfK, cujos pontos fundamentais são, em relação ao target cidadãos (ou outros se assinalado):

- O estudo foi conduzido entre outubro e dezembro de 2020, e foi concluído em fevereiro de 2021. Para o target cidadãos foi inquirida amostra considerada representativa da população portuguesa (1000 entrevistas, com margem de erro associada de + ou - 3 pp);
- A notoriedade sugerida da marca EDP Distribuição é de 88%, ainda que só 34% dos inquiridos digam conhecer e saber exatamente o que faz. 37% “já ouviram falar, mas têm apenas uma ideia muito vaga do que faz”, 16% só conhecem o nome e 13% nunca tinham ouvido falar. De salientar que em comparação com os resultados do estudo de 2019, a notoriedade sugerida sobe quer no total (era 82%) quer na % dos que conhecem e sabem exatamente o que faz (antes 13%);

- Os consumidores finais de eletricidade associam corretamente à EDP distribuição atividades como “assegurar o fornecimento de eletricidade” (89%), “fazer a ligação à rede elétrica para novos clientes” (78%) e “resolver avarias na rede elétrica e em casa de clientes” (71%). No entanto um número significativo associa erradamente à empresa a “comercialização de eletricidade” (72%) e a “produção de eletricidade” (52%);
- Quando consideramos os cidadãos, o estudo procurou indagar quais são *conhecedores*, isto é, tendo referido que sabiam exatamente o que faz a EDP Distribuição escolheram-se os que responderam: i) que a empresa faz as ligações à rede elétrica; ii) faz a leitura dos contadores e iii) resolve avarias na rede elétrica e em casa; e os que não responderam que a empresa comercializa eletricidade. Os conhecedores são apenas 7% do target;
- O estudo procurou averiguar a resposta para o target cidadãos em relação à empresa responsável pela resolução de um conjunto de situações, que podem ocorrer no dia a dia, a saber:
  - Interrupções de energia (em casa ou na empresa): EDP 54%; EDP Distribuição 13%;
  - Assuntos relacionados com o contador de eletricidade: EDP 57%; EDP Distribuição 12%;
  - Interrupções de energia, lâmpadas fundidas e iluminação pública: EDP 37%, EDP Distribuição 11%;
  - Falhas gerais de energia devido a fenómenos naturais: EDP 52%; EDP Distribuição 15%
  - A EDP é vista como 1ª entidade responsável, surgindo a EDP Distribuição em segundo lugar, com uma distância considerável.
- A notoriedade total da *EDP Distribuição*, depois da apresentação do *disclaimer* revelando o cliente do projeto de pesquisa e a atividade (isto é, descrevendo com precisão a atividade da empresa) fica nos 90% (cresce dos 88%), o que significa ainda que 10% dos cidadãos não a reconhecem ou identificam.

#### CONFORMIDADE:

As métricas identificadas acima em relação à diferenciação de imagem mostram que subsistiam ainda em 2020 problemas de escassa perceção de diferenças na diferenciação da imagem que os consumidores têm em relação à EDP Distribuição e EDP. Na verdade, em relação à EDP Distribuição, ainda que 34% dos inquiridos refiram que “conhecem e sabem exatamente o que faz”, só 7% dos cidadãos podem ser considerados conhecedores, mantendo-se este valor idêntico ao estudo de 2019 (relativo a 2018). Subsistem, portanto, um conjunto de áreas de melhoria quanto a este aspeto, destacando-se os seguintes parâmetros identificados nesta última versão do estudo:

- A correta associação da empresa responsável pelas leituras dos contadores (o estudo reflete que apenas 64% dos cidadãos corretamente associaram a atividade à EDP Distribuição, agora E-REDES). Note-se que este valor subiu de 50%, o valor obtido no estudo respeitante a 2018;
- A correta desassociação do ORD das atividades de comercialização e de produção de eletricidade (o estudo aponta que 72% dos cidadãos associaram a atividade de comercialização e 52% associaram a atividade de produção à EDP Distribuição, agora E-REDES). Note-se que este indicador, quanto à comercialização de eletricidade, aumentou em relação a 2018, onde se cifrava em 56%;
- A correta atribuição ao ORD, para o target cidadãos, da responsabilidade pela resolução de interrupções de energia e por assuntos relacionados com o contador de eletricidade (o estudo denota que 54% e 57% da população entrevistada associou à EDP a responsabilidade pela resolução de avarias e por assuntos relacionados com o contador respetivamente, enquanto somente 13% e 12%, pela mesma ordem, associaram à EDP Distribuição, agora E-REDES).

É expectativa da Comissão que a mudança de marca em curso se reflita numa melhoria generalizada destes indicadores em 2021, sobretudo tendo em conta o efeito das ações de divulgação da nova marca que ocorrerão ao longo do ano.

A atualização do estudo feita em 2020 complementa a base fundacional de análise em relação à qual serão avaliadas as métricas de diferenciação a partir do início da implementação do plano de implementação da diferenciação de imagem.

- *Norma 5.4.1. Comunicação e divulgação – Comissão de Conformidade.*

**Preceitos:**

- *Publicação (internet e intranet) dos nomes e endereços de contato dos membros da comissão.*

SITUAÇÃO:

A Comissão de Conformidade confirmou que constam os nomes dos membros, assim como o endereço de contato da Comissão de Conformidade nos sítios da internet e intranet.

CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

- *Norma 5.4.2. Comunicação e divulgação – Programa de Conformidade.*

**Preceitos:**

- *Entrega personalizada aos colaboradores;*
- *Publicação (internet e intranet).*

SITUAÇÃO:

Em sequência da revisão efetuada, a Comissão de Conformidade participou, durante o ano de 2019, na produção, pela Universidade EDP, de versão atualizada de curso de formação *e-learning*, cuja utilização no ano de 2020 se caracteriza seguidamente:

- 1º lançamento em 20 de janeiro, para todos os colaboradores da EDP Distribuição, com duração de 20 minutos;



- 2º lançamento em 8 de abril para os novos colaboradores da EDP Distribuição, com igual duração;

No ponto de situação realizado em 31 de maio de 2020, haviam concluído o curso 2447 colaboradores, com um nível de satisfação global de 3,86 (máximo de 5), claramente superior à média da escola (3,31), não tendo sido destacado, pelos formandos, qualquer ponto negativo.

#### CONFORMIDADE:

A Comissão de Conformidade entende necessário o empreendimento de novas iniciativas, articuladas com as iniciativas a empreender no âmbito das normas 4.1. e 4.2.

- *Norma 5.4.3. Comunicação e divulgação – Linha aberta.*

##### **Preceitos:**

- *Disponibilidade;*
- *Divulgação na página web.*

#### SITUAÇÃO:

A Comissão de Conformidade confirmou o cumprimento desta norma, tendo processado 3 mensagens recebidas no ano de 2020.

Das apreciações concretizadas, resultaram deliberações de arquivamento e encaminhamento, por não ter ocorrido incidência em matérias de conformidade.

#### CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade ou áreas de melhoria a referenciar.

### III. ATIVIDADE A DESENVOLVER EM 2021

#### ○ Empresa

Obrigações constantes do Programa de Conformidade 2021, nos termos aprovados pela ERSE.

- *Informação comercialmente sensível – Acessos*

Relativamente à informação comercialmente sensível foi estabelecido que *“a E-Redes submeterá à aprovação da ERSE uma proposta fundamentada sobre a lista da informação comercialmente sensível obtida, no exercício das suas atividades, que pretenda considerar de natureza comercial, de acordo com o previsto no n.º 2 do art.º 341.º do RRC.*

*A E-Redes disponibilizará a lista de informação comercialmente sensível que considera de natureza confidencial, bem como uma descrição das medidas em vigor para salvaguarda da confidencialidade, designadamente em matéria de gestão de acessos à mesma e salvaguardas contratuais”.*

- *Autonomia funcional*

Relativamente à autonomia funcional, foi estabelecido:

*“Conforme determinado no n.º 5 do artigo 339.º do RRC, a E-Redes efetuará um exercício de aferição do cumprimento do disposto no n.º 4 do mesmo artigo, relativamente às restrições aplicáveis à partilha de recursos com outras empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrada ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, nos seguintes termos:*

- *será efetuado o levantamento e caracterização das situações de partilha de sistemas ou equipamentos informáticos, instalações materiais, sistemas de segurança, recursos jurídicos, contabilísticos e de recurso a prestadores ou contraentes externos comuns a outras empresas do grupo;*
- *será avaliado o nível de suscetibilidade das situações de partilha de recursos ou recurso a prestadores externos comuns identificadas para gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível;*

*Em resultado do exercício de aferição descrito, a E-Redes produzirá e entregará à Comissão de Conformidade um relatório (documento) com as conclusões da sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte”.*

#### ▪ *Implementação da marca E-REDES*

*Relativamente à implementação da marca E-REDES, foi estabelecido que “a E-Redes assegurará a mudança de marca de acordo com o plano aprovado pela ERSE, disponibilizando à Comissão de Conformidade informação periódica sobre a evolução da implementação do respetivo plano”.*

#### ▪ *Tratamento das reclamações*

*Relativamente às reclamações recebidas pela E-REDES foi estabelecido que “a E-Redes efetuará um levantamento de eventuais reclamações relevantes do ponto de vista da conformidade, disponibilizando a informação à Comissão de Conformidade”.*

#### ▪ *Processos litigiosos*

*Relativamente aos processos litigiosos, foi estabelecido que “a E-Redes efetuará um levantamento de eventuais processos litigiosos em curso que sejam relevantes do ponto de vista da conformidade, disponibilizando a informação à Comissão”.*

#### ▪ *Código de Conduta*

*Relativamente ao Código de Conduta, foi estabelecido que “após aprovação do Programa de Conformidade por parte da ERSE, o ORD procederá à sua divulgação junto dos seus prestadores de serviços e confirmará a existência de disposições contratuais adequadas à salvaguarda do seu cumprimento, disponibilizando à Comissão de Conformidade evidências das diligências efetuadas”.*

### ○ **Comissão de Conformidade**

#### ▪ *Monitorização*

A Comissão de Conformidade acompanhará a execução pela E-REDES das medidas estabelecidas para 2021 no Programa de Conformidade, avaliando a necessidade de informação ou medidas complementares.

Seguindo um procedimento adotado nos anos anteriores, terá lugar um novo ciclo de reuniões com Direções da E-REDES, a identificar previamente, permitindo à Comissão aprofundar e atualizar o conhecimento da E-REDES e o cumprimento de Programa de Conformidade.

▪ *Perceção atual da diferenciação da E-REDES*

Dando satisfação às obrigações regulamentares estabelecidas no Regulamento de Relações Comerciais, a Comissão de Conformidade solicitará a atualização da avaliação independente, por entidade terceira, da perceção pelos consumidores de energia elétrica da diferenciação de imagem da E-REDES relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico.

▪ *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).

▪ *Desenvolvimentos no setor e na empresa*

A Comissão de Conformidade acompanhará eventuais desenvolvimentos que ocorram no setor e na empresa, tendo sempre presente o impacte nas obrigações da E-REDES em termos de independência, não discriminação, transparência e proteção da informação.

▪ *Programa de Conformidade 2022*

A Comissão de Conformidade procederá à elaboração de um Programa de Conformidade revisto contendo medidas detalhadas para 2022, nos termos do estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais.

Lisboa, 31 de março de 2021

**Carlos Almeida Loureiro**  
(Presidente)

**Jorge Velosa**



Assinado por: Jorge Manuel  
Naves Velosa  
Identificação: BI05342472  
Data: 2021-03-31 às 11:32:56

**Manuel Rodrigues da Costa**

Assinado por: **MANUEL ANTUNES RODRIGUES DA  
COSTA**  
Num. de Identificação: BI077515978  
Data: 2021.03.31 10:42:21+01'00'



**Como contatar a Comissão de Conformidade:**

Por correio eletrónico: **Conformidade@e-redes.pt**