

## RELATÓRIO DE CONFORMIDADE 2021



Lisboa, 17 de março de 2022

Relatório elaborado nos termos do nº 8 do artigo 234º do Decreto-Lei nº 15/2022 de 14 de janeiro 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>5</b>  |
| ○ Destaque  | 5         |
| ▪ Objeto  | 5         |
| ▪ Programa de Conformidade  | 5         |
| ▪ Mudança de denominação e imagem   | 5         |
| ▪ Setor elétrico  | 6         |
| ○ Atividade da Comissão de Conformidade   | 6         |
| ○ Articulação com a E-REDES   | 6         |
| ○ Articulação com a ERSE  | 7         |
| ○ Atividade internacional   | 7         |
| ○ Reuniões com Direções e Gabinetes   | 8         |
| <br>  |           |
| <b>II - CUMPRIMENTO DO PROGRAMA DE CONFORMIDADE</b>   | <b>9</b>  |
| ○ Programa Anual 2021   | 10        |
| ○ Normas de Operação  | 11        |
| ▪ Norma 3.1. Transparência de procedimentos.  | 12        |
| ▪ Norma 3.2. Gestão da informação.  | 12        |
| ▪ Norma 3.3. Autonomia de gestão.   | 13        |
| ▪ Norma 3.4. Diferenciação de imagem.   | 15        |
| ▪ Norma 3.5. Ligações às redes.   | 19        |
| ▪ Norma 3.6. Acesso às redes.   | 19        |
| ▪ Norma 3.7. Exploração das redes.  | 19        |
| ▪ Norma 3.8. Tratamento de reclamações.   | 20        |
| ○ Código de Conduta   | 23        |
| ▪ Norma 4.1. Enquadramento jurídico.  | 23        |
| ▪ Norma 4.2. Âmbito de aplicação.   | 23        |
| ○ Procedimentos de Execução e Verificação   | 24        |
| ▪ Norma 7.1. Procedimentos de Execução  | 24        |
| ▪ Norma 7.2. Comissão de Conformidade.  | 24        |
| ▪ Norma 7.3. Relatório Anual de Conformidade.   | 25        |
| ▪ Norma 7.4. Perceção da diferenciação.   | 25        |
| ▪ Norma 7.5.1. Comunicação e divulgação – Comissão de Conformidade.   | 29        |
| ▪ Norma 7.5.2. Comunicação e divulgação – Programa de Conformidade.   | 29        |
| ▪ Norma 7.5.3. Comunicação e divulgação – Linha aberta.   | 31        |
| <br>  |           |
| <b>III - ATIVIDADE A DESENVOLVER EM 2022</b>  | <b>32</b> |
| ○ A1/2022 – Implementação das soluções de adequação de procedimentos de acesso à informação comercialmente sensível.                      | 32        |
| ○ A2/2022 – Aferir do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais.    | 32        |
| ○ A3/2022 – Implementação da marca E-Redes  | 33        |
| ○ A4/2022 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade       | 33        |
| ○ A5/2022 – Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade | 33        |

- A6/2022 – Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento 34

**ANEXOS AO RELATÓRIO 34**

**ANEXO 1 - Execução do Programa de Atividades de 2021 35**

- Atividade A1 – Informação comercialmente sensível 35
- Atividade A2 – Cumprimento do artigo 339º do RRC 36
- Atividade A3 – Diferenciação de imagem 39
- Atividade A4 – Reclamações 43
- Atividade A5 – Processos litigiosos 44
- Atividade A6 – Código de Conduta 45
- Atividade A7 – Procedimentos de execução do programa de conformidade 46

**ANEXO 2 - Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2020 47**

**ANEXO 3 - Aferição dos requisitos de independência - 2021 - Posicionamento da Comissão de Conformidade 54**

## I - Introdução

### ○ Destaque

#### ▪ *Objeto*

A Comissão de Conformidade de um distribuidor de energia elétrica (ORD) é designada para a elaboração e verificação do cumprimento do Programa de Conformidade<sup>1</sup>, 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 2021.

O distribuidor de energia elétrica em causa, a *E- REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A*, será doravante designado por E-REDES<sup>2</sup>.

#### ▪ *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. Deve integrar o Código de Conduta da empresa.

O Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e Gás (RRC) estabelece que o Programa de Conformidade seja aprovado anualmente pela ERSE na sequência de proposta a apresentar até ao dia 31 de maio do ano anterior a que respeita.

Em 2021, a Comissão de Conformidade procedeu à elaboração e envio à ERSE de uma versão revista do Programa de Conformidade para 2021 e do Programa de Conformidade para 2022.

#### ▪ *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 Gás, aprovado em 30 de dezembro de 2020 pelo Regulamento 1129/2020, e na Instrução 4/2020 de 11 de agosto, emitida pela ERSE.

---

<sup>1</sup> Nº 2 do artigo 234<sup>a</sup> do Decreto-Lei nº 15/2022, de 14 de janeiro.

<sup>2</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.

#### ▪ *Setor elétrico*

No setor elétrico em geral, destacaram-se em 2021 como principais marcos os seguintes:

- Entrada em vigor do Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e Gás.
- Aprovação pela ERSE de novos diplomas regulamentares: Regulamento Tarifário do setor elétrico; Regulamento do Autoconsumo de energia elétrica; Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás.
- Alteração da designação e logotipo do distribuidor de energia elétrica do grupo EDP passando a denominar-se E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A.
- Medidas excecionais e urgentes decretadas pela ERSE no contexto da pandemia de COVID -19.

#### ○ *Atividade da Comissão de Conformidade*

Durante o ano de 2021 a Comissão de Conformidade realizou onze reuniões ordinárias mensais (21 de janeiro; 18 de fevereiro; 18 de março; 13 de abril; 20 de maio; 24 de junho; 15 de julho; 9 de setembro; 20 de outubro; 18 novembro e 16 de dezembro) para além de 7 reuniões extraordinárias para ajustamento do Relatório Anual (25 de março), elaboração do Programa de Conformidade (6 e 12 de abril), elaboração dos Procedimentos de Execução do Programa de Conformidade (27 de julho), análise de reclamações e processos litigiosos (2 de novembro), análise do relatório de aferição da conformidade relativamente a prestadores de serviços (22 de dezembro) e encontro com o Conselho de Administração da E-REDES (24 de fevereiro), bem um conjunto de reuniões de recolha de informação (workshops) com membros COFFED (julho) relativas ao status da partilha de serviços e fornecedores externos em vários ORD europeus.

#### ○ *Articulação com a E-REDES*

Em continuidade do regime de funcionamento que vinha vigorando, o relacionamento da Comissão de Conformidade com a E-REDES foi 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 continuaram a ser, no ano de 2021, as duas Direções da E-REDES com maior interação por parte da Comissão de Conformidade.

No início de 2022 a E-REDES criou a Direção de Controlo Interno e Compliance, reportando ao Presidente do Conselho de Administração Dr. José Ferrari Careto, tendo as atribuições de articulação com a Comissão de Conformidade passado a ser predominantemente asseguradas por esta Direção.

Continuaram a constituir pontos caracterizadores desse relacionamento, os seguintes:

- Afetação de sala de utilização exclusiva em instalação da empresa, na 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;
- Afirmação 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 2021.

#### ○ Articulação com a ERSE

Também com a ERSE, tiveram continuidade os procedimentos legal e regulamentarmente estabelecidos, bem como a prossecução dos objetivos e orientações delineadas por aquela entidade no decurso da interlocução periodicamente mantida.

#### ○ 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.

As reuniões da primavera de 2021, realizada a 21 de maio, e de outono, realizada a 22 de outubro, foram efetuadas por teleconferência face à impossibilidade de realização de reunião presencial decorrente da pandemia causada pelo vírus SARS-COV-2.

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.

Tendo em conta as novas exigências em termos de recurso a serviços prestados por empresas do Grupo a que o distribuidor pertence, a Comissão de Conformidade em

articulação com o secretariado da COFEED realizou 3 workshops com responsáveis de conformidade de empresas de distribuição europeias, tendo em vista recolher informação sobre a prática em curso nas referidas empresas. Na reunião de outono, foi apresentada uma síntese da informação recolhida.

### ○ Reuniões com Direções e Gabinetes

No ano de 2021, em linha com o programa apresentado no Relatório de Conformidade relativo a 2020, 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.

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 2022 um novo ciclo de reuniões.



## II - CUMPRIMENTO DO PROGRAMA DE CONFORMIDADE

O Programa de Conformidade para 2021 contempla:

- Os princípios básicos e as obrigações em causa
- As normas de aplicação na operação da empresa
- Os procedimentos de verificação
- O programa anual de atividades a desenvolver pela empresa e pela Comissão de Conformidade
- 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 execução e verificação do cumprimento das obrigações, designadamente as estabelecidas no Programa de Conformidade, são os seguintes:

- Procedimentos de Execução do Programa de Conformidade;
- 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.

O programa anual explicita as atividades a realizar e não incorporadas nas rotinas regularmente associadas a cada ciclo anual. Explicita também a calendarização prevista para a concretização destas atividades.

### ○ Programa Anual 2021

O programa anual de atividades para 2021 contempla 7 atividades principais com a calendarização indicada no quadro seguinte.

Relativamente a cada das atividades incluídas no programa anual de 2021 são referidas as normas de operação (NO) envolvidas.

Relativamente a cada NO, é dedicado um capítulo do presente relatório em cujo texto são explicitados os desenvolvimentos ocorridos no ano.

| Refª. | Atividades   |
|-------|--|
| A1    | <b>Revisão da lista e dos acessos à informação comercialmente sensível (NO 3.2)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Lista preliminar: 31 de outubro</i></li><li>- <i>Envio à ERSE da lista final: 31 de dezembro</i></li></ul> <u>A lista revista foi enviada à ERSE no dia 29 de dezembro.</u>   |
| A2    | <b>Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais (NO 3.3)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Normas de aferição: 31 de julho</i></li><li>- <i>Resultados preliminares da aferição: 31 de outubro</i></li><li>- <i>Resultado final da aferição: 31 de dezembro</i></li></ul> <u>Finalização em reunião realizada no dia 22 de dezembro.</u> |
| A3    | <b>Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem (NO 3.4)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Iniciativas de alto impacte e visibilidade para o consumidor: 29 de janeiro</i></li><li>- <i>Iniciativas de visibilidade média para o consumidor: 31 de dezembro</i></li></ul>   |

|    |  |
|----|--|
|    | <u>Em 31 de dezembro, apenas faltava executar um conjunto residual de cerca de 5% em aplicações de TI de pequeno impacto</u>   |
| A4 | <p><b>Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade (NO 3.1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Síntese preliminar: 30 de setembro</i></li> <li>- <i>Conclusão: 31 de dezembro</i></li> </ul> <p><u>Relatório final aprovado na reunião ordinária de 18 de novembro.</u></p>  |
| A5 | <p><b>Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Síntese preliminar: 30 de setembro</i></li> <li>- <i>Conclusão: 31 de dezembro</i></li> </ul> <p><u>Relatório final aprovado na reunião ordinária de 18 de novembro.</u></p>   |
| A6 | <p><b>Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Conclusão: 31 de dezembro</i></li> </ul> <p><u>Em novembro, estava concluída a execução das iniciativas seguintes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adequação dos textos dos contratos de aquisição de serviços;</li> <li>- Elaboração de programas de e-learning.</li> </ul> |
| A7 | <p><b>Aprovação de procedimentos de execução do Programa de Conformidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Proposta de procedimentos elaborada pela Comissão de Conformidade: 31 de julho</i></li> <li>- <i>Aprovação e decisão de implementação: 30 de setembro</i></li> </ul> <p><u>O documento final foi aprovado na reunião ordinária de 20 de outubro e enviado à ERSE no dia 10 de novembro.</u></p>   |

No **ANEXO 1** a este relatório, são incluídos elementos de informação associados à execução do plano de atividades de 2021.

### ○ Normas de Operação

Além das atividades explicitadas no programa anual, descritas acima, apresenta-se alguma informação sobre o cumprimento das normas de operação com base na monitorização habitual que a Comissão de Conformidade tem vindo a efetuar.

▪ *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.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2021:

Quanto a esta norma, por inexistência de evidências que justificassem iniciativas adicionais e pela importância atribuída à matéria de incidência, apenas foi consagrada no PC 2021 a elaboração de normas de divulgação e publicitação de informações e procedimentos de empresa.

A execução dessa medida foi concretizada no âmbito da atividade A7 (aprovação de procedimentos de execução do Programa de Conformidade) e abrangeu os canais e suportes utilizados, os prazos a observar, as atualizações e as práticas excecionais em casos de urgência.

CONFORMIDADE:

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

▪ *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.*

DESENVOLVIMENTOS EM 2021:

Constituíram focos de atenção da Comissão de Conformidade as matérias seguintes, a que são dedicados textos específicos a seguir inseridos:

- Acessos aos sistemas de TI;
- Impactos das transformações ocorridas em 2020 no âmbito dos sistemas de gestão comercial (JUMP Gestão Comercial) e de gestão de dados de energia (EDM), implementadas em 2020;
- Proteção de dados pessoais;
- Cibersegurança;
- Informação comercialmente sensível.

Acessos aos sistemas de TI: Nos contactos estabelecidos sobre esta matéria, foi constatada a situação a seguir caracterizada:

- Utilização, pela E-Redes, de 174 aplicações de TI (52 de uso exclusivo da empresa e 122 em regime de partilha com outras unidades de negócio do Grupo EDP);
- Globalmente e mesmo na utilização de aplicações partilhadas, os acessos de cada colaborador são delimitados à entidade em que exerce atividade e aos processos em que detém atribuições de intervenção;

- Prática de registo formal das decisões de concessão, alteração e revogação de acessos;
- O acesso a dados pessoais e informação comercialmente sensível está sujeito a controlos adicionais de privacidade alinhados com as políticas definidas no RGPD.

Sistemas JUMP e EDM: Foi registada a normalidade de funcionamento, consubstanciada na constatação das seguintes indicações, colhidas nas audições das direções envolvidas:

- Disponibilização diária dos dados de leitura aos comercializadores;
- Cumprimento praticamente generalizado das datas de faturação e dos prazos de execução das operações de *switching*.

Proteção de dados pessoais: Concretização de intervenções dirigidas à observância do Regulamento Geral de Proteção de Dados (revisão de contratos, de procedimentos, prazos de conservação de dados e de documentos).

Cibersegurança: Foi objeto de atenção o trabalho, realizado seguidamente ao ciberataque de 2020, de segmentação do parque de sistemas de TI em 3 domínios de resiliência e de objetivos operacionais, considerando, por um lado, o seu desenvolvimento e a relevância que assumem para a organização e, por outro, o nível de criticidade e a exposição aos riscos a que encontram expostos.

Com base nos resultados daquela segmentação, foram empreendidos os desenvolvimentos seguintes:

- Adequação das exigências de níveis de serviço à criticidade de cada sistema para a E-Redes e reforço do controlo do nível de cumprimento dos contratos.
- Implementação de rotinas adicionais de monitorização da operacionalidade e do desempenho técnico dos sistemas.

Informação comercialmente sensível: Em execução do PC 2021 (atividade A1 – revisão da lista e dos acessos à informação comercialmente sensível), foi concretizada a revisão da lista de dados, com saliência para as vertentes seguintes:

- Inclusão de dados relativos ao carregamento de veículos elétricos;
- Diferimento para próxima revisão da inclusão de dados associados às comunidades de energia renovável que ainda se encontram numa fase inicial de implementação;
- Não autonomização de informação relativa aos consumidores com produção, por entendimento de que são suscetíveis de acomodação na atual estrutura de dados, sem necessidade dessa autonomização.

#### CONFORMIDADE:

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

#### ▪ *Norma 3.3. Autonomia de gestão.*

##### **Preceitos:**

- *Independência jurídica, orgânica e decisão.*

- *Organização autónoma com poder de decisão e meios;*

#### DESENVOLVIMENTOS EM 2021:

Independência: Não foram registadas, em 2021, ocorrências que fundamentassem qualquer iniciativa em matéria de vinculação a compromissos de independência ou de conhecimento do programa de conformidade.

Autonomia: Foi concretizada, em maio de 2021 e no âmbito da Direção de Gestão de Clientes, a criação do departamento de Canais com as atribuições de gestão do *contact center* e dos pontos de atendimento, anteriormente no âmbito da EDP Soluções Comerciais.

Processo de contraordenação 11/2017: Este processo havia evoluído para a dedução, pela ERSE e em 20 de março de 2020, de nota de ilicitude contra a então EDP Distribuição por não assegurar, nos termos legalmente previstos, a sua independência funcional face às outras empresas do grupo, organizando-se ao invés de forma a partilhar recursos humanos, técnicos e informáticos com a SU Eletricidade, comercializador de último recurso e a EDP Comercial, comercializador em regime de mercado.

Em comunicado emitido no dia 18 de novembro de 2021, a ERSE veio comunicar a aplicação à E-Redes de “uma coima de 900 mil euros, reduzida ao pagamento efetivo de 450 mil euros em processo de transação, por violação do dever de assegurar a sua independência funcional face a outras empresas integradas no mesmo grupo, ao permitir a partilha de endereço de correio eletrónico e de recursos humanos, técnicos e informáticos relacionados com a gestão daquele canal de comunicação com outras empresas do Grupo EDP”.

Naquele comunicado, foi referenciado que o processo culminou numa transação nos termos consagrados no Regime Sancionatório do Setor Energético.

Constam do presente relatório, menções incidentes sobre iniciativas relevantes da E-Redes dirigidas à eliminação das insuficiências referenciadas, nomeadamente na evolução operada nos sistemas de TI e, mais especificamente, na segregação dos sistemas comerciais da E-Redes e da SU com a entrada do novo sistema comercial do JUMP (norma de operação 3.2).

Transações internas ao Grupo EDP: Com base na informação disponibilizada pela E-Redes nos relatórios *Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do ORD* e *Transfer Prices Documentation – E-Redes Local File Report* (documentos que são objeto de abordagem específica em outro texto deste capítulo), tipificam-se os âmbitos de concretização de transações internas, em 2021.

Partilha de instalações materiais: O relatório de aferição evidencia a utilização, em junho de 2021, de 173 imóveis:

- 127 em exclusividade;
- 26 em utilização partilhada com entidades do grupo com atribuições nos âmbitos da saúde e do lazer dos colaboradores;
- 20 em partilha com outras empresas do Grupo.

Adicionalmente, existem 5 imóveis que não são propriedade da E-REDES, mas que são igualmente partilhados com outras empresas do Grupo EDP.

É ainda explicitado naquele relatório que as situações de utilização partilhada de instalações materiais envolvendo a E-REDES e outras empresas do Grupo EDP estão formalizadas por escrito e realizadas em condições de transação de mercado, nomeadamente quanto a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da informação comercialmente sensível.

Adicionalmente, é assegurado que a contratação de serviços comuns a todas as entidades integradas nas instalações em causa (tais como manutenção, segurança, limpeza, alimentação, elevadores, entre outros) não são passíveis de promover a subsídio cruzada, sendo por isso todos os contratos formalizados por escrito, prestados em condições de transação de mercado e partilhados em termos de custos de forma proporcional à utilização desses serviços comuns por parte da E-REDES.

#### CONFORMIDADE:

Com base nos teores dos dois textos citados, a Comissão de Conformidade formula os posicionamentos reproduzidos em dois documentos anexos ao presente relatório:

ANEXO I - Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2020

ANEXO II - Relatório de aferição dos requisitos de independência 2021 - Posicionamento da Comissão de Conformidade.

#### ▪ *Norma 3.4. Diferenciação de imagem.*

##### **Preceitos:**

- *Assegurar a diferenciação da imagem e comunicação em relação às restantes entidades que atuam no SEM, nos termos estabelecidos no Regulamento de Regulações Comerciais do setor*
- *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.*

#### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

Na sequência da revisão regulamentar de 2020, que conduziu à aprovação de alterações ao Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento 1129/2020 de 30 de dezembro (RRC), as obrigações de diferenciação de imagem dos operadores de rede de distribuição foram reforçadas. O ano de 2021 foi o período de lançamento do Programa de Implementação da diferenciação de imagem da E-REDES, constando do Programa de Conformidade para 2021 e cuja execução se detalha na Atividade A3, no Anexo I a este relatório.

Constituiu um foco especial de atenção da comissão de conformidade o acompanhamento desta matéria, dado que a sua implementação se iniciou no ano de 2021.

### **Diferenciação da marca**

O Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás Natural, aprovado em 30 de dezembro de 2020 (RRC) estabelece no seu Artigo 90º as obrigações de diferenciação de imagem dos operadores de rede de distribuição nos seguintes termos:

“nº1-Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso devem garantir a diferenciação de imagem e de comunicação relativamente às restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados”

nº3 –“ Para garantir a diferenciação de imagem e comunicação, os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso devem, designadamente, nos termos aprovados pela ERSE:

a) Adotar uma imagem gráfica e designação comercial sem elementos comuns aos utilizados pelas restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados;

b) Utilizar a imagem gráfica e designação comercial diferenciada no seu estacionário gráfico, nos elementos de comunicação e de identificação de colaboradores, nos equipamentos e viaturas, nos folhetos informativos, nos formulários e todos os outros elementos que contêm a designação específica da entidade;

c) Disponibilizar meios de atendimento aos clientes que assegurem a diferenciação da entidade face às restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados, devendo designadamente:

i) Dispor de página na internet autónoma e distinta das páginas das restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados;

ii) Identificar de forma clara e visível em qualquer canal de atendimento disponibilizado aos clientes a sua designação comercial e informação sobre as atividades e serviços por si prestados;

iii) Não partilhar os meios de atendimento por si disponibilizados com os meios de atendimentos de qualquer das restantes empresas do grupo em que se encontram verticalmente integrados. “

Na sequência da instrução 4/2020 ERSE, de 11 de Agosto, a E-REDES procedeu a um reforço da sua diferenciação de imagem.

Nessa instrução, a ERSE veio 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 iniciou em 2020, mas cuja implementação prosseguiu no decurso de 2021.

Essas medidas envolveram, 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 faseada e garantindo neutralidade de custos;
- As ações para concretização da mudança para a nova imagem iniciaram-se em novembro de 2020 e foram planeadas de forma a assegurar os objetivos e metas acordadas com a ERSE e garantir o seu lançamento em 29 de janeiro de 2021 bem como a sua execução nos prazos definidos para as medidas previstas (ver Anexo 1, Atividade A3) , tendo o Go-live ocorrido com sucesso ;
- As mudanças a realizar incluíram:
  - 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, em grandes blocos :

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 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 pelo regulador. 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 bem como em reuniões posteriores de acompanhamento. Como partilhado no Anexo 1, Atividade A3, está nesse ponto descrito o detalhe de execução que evidencia o cumprimento das iniciativas de alto impacto e alta visibilidade para o consumidor em janeiro e a conclusão das iniciativas de visibilidade média para o consumidor em dezembro.

No decurso do ano de 2021 salientam-se ainda a realização e revisão de resultados de Estudo de Posicionamento da imagem da E-REDES realizado pela Pitagórica em relação à Notoriedade da Marca E-REDES e o seu posicionamento em relação a outras entidades do setor elétrico em relação de grupo económico. No ponto 7.4 (Perceção da diferenciação) deste relatório, na secção Procedimentos de Execução e Verificação, pode ser encontrado um sumário do mesmo.

### CONFORMIDADE

Realizadas com êxito as atividades programadas para 2021, a Comissão de Conformidade continuará a acompanhar a execução do plano de implementação com a E-Redes através de interações com a estrutura da empresa.

- *Norma 3.5. Ligações às redes.*

**Preceitos:**

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

### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

Constituiu objetivo de melhoria de qualidade prosseguido em 2021 a captura de reduções dos tempos médios de satisfação de pedidos de ligação à rede.

### 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.*

### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

A evolução operada nos sistemas de TI é propiciadora de melhorias significativas nos indicadores de desempenho e no suporte da articulação com todos os agentes de mercado.

### 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.*

## DESENVOLVIMENTOS EM 2021

Constituiu objetivo de melhoria de qualidade prosseguido em 2021 a captura de reduções dos tempos médios de satisfação de solicitações de intervenção.

## 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.*

## DESENVOLVIMENTOS EM 2021

No âmbito desta norma, foram concretizadas as execuções das iniciativas A4 e A5 do Programa de Conformidade para 2021.

### **Iniciativa A4 – Análise de reclamações de clientes**

Foi recebida, da Direção Jurídica e no dia 2 de outubro, a lista das reclamações entradas na E-Redes desde janeiro de 2020.

Na reunião de outubro, foi deliberada a escolha, por geração de números aleatórios, de seis processos entrados em 2021 (um de cada um dos grupos a seguir indicados):

- Leituras e equipamentos
- Ligação à rede
- Prejuízos
- Redes e infraestruturas
- Exercício de direitos
- Outros

### **Iniciativa A5 – Análise de processos litigiosos**

Foi recebida, da Direção Jurídica e no dia 2 de outubro, a lista dos processos tramitados desde janeiro de 2020.

Na reunião de outubro, foi deliberada a escolha, por geração de números aleatórios, de cinco processos (um de cada um dos grupos a seguir indicados):

- Gestão de combustíveis
- Danos
- Faturação
- Fraude
- Outros

## CONFORMIDADE

### **Iniciativa A4 – Análise de reclamações de clientes**

Processo 100011553898 (cliente a denunciar o envio de um email de falta de leitura para um endereço anterior que já tinha sido atualizado).

Verificada concretização da regularização, tendo a reclamação sido resolvida dentro dos prazos regulamentares e usando os canais adequados.

Processo 100009335078 (cliente a solicitar precisão de dados sobre o ponto de entrega).

Verificada concretização da regularização, tendo a reclamação sido resolvida dentro dos prazos regulamentares e usando os canais adequados.

Processo 100009931690 (desacordo quanto à lista de equipamentos elétricos danificados por avaria em armário de distribuição, na comunicação à empresa seguradora).

Verificada concretização da regularização, tendo a reclamação sido resolvida dentro dos prazos regulamentares e usando os canais adequados.

Processo 100011033306 (pedido de correções de faturação, por atraso na atualização dos dados relativos a uma UPAC).

Verificado que decorriam contactos tendentes à resolução, envolvendo também a ERSE, entidade a quem o exponente havia também apresentado reclamação.

Processo 100010349184 (pedido de ressarcimento de danos advenientes de demora de realocização de poste da rede de distribuição).

Verificada a concretização da realocização do poste, decorria ainda a tramitação do pedido.

Processo 100008648600 (solicitação de novo agendamento de substituição de contador, por impedimento do cliente).

Verificada concretização da regularização sem imputação de custos, tendo a reclamação sido resolvida dentro dos prazos regulamentares e usando os canais adequados.

#### **Iniciativa A5 – Análise de processos litigiosos**

Processo 325081 (processo de contraordenação instaurado pelo Comando Territorial de Coimbra da Guarda Nacional Republicana em sequência de 10 autos de incumprimento de distanciamento de vegetação à rede elétrica).

Foi verificada a pendência de pedidos de arquivamento como fundamentos de observância das calendarizações de intervenção estabelecidas nos planos municipais de defesa da floresta contra incêndios.

A Comissão de Conformidade não identificou qualquer incidência do Programa de Conformidade.

Processo 335150 (processo de arbitragem tramitado no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto com o objeto de apuramento de responsabilidades e reparação de danos num televisor, alegadamente originados por uma interrupção de fornecimento de energia elétrica).

Foi verificada a pendência do processo.

A Comissão de Conformidade identificou as seguintes incidências do Programa de Conformidade para 2021:

Norma 3.1: A informação transmitida pelo ORD incluiu a fundamentação do posicionamento da empresa e a indicação dos procedimentos a utilizar em caso de desacordo.

Norma 3.8: A resposta à reclamação prévia ao processo foi concretizada dentro do prazo estabelecido na alínea a) do artigo 60º do Regulamento de Relações Comerciais.

Processo 335862 (processo de arbitragem tramitado no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa com o objeto de apuramento da inexigibilidade de montante de 527,48 €, em pagamento de fatura emitida pelo comercializador EDP Comercial).

Foi verificada a pendência do processo, no âmbito do qual a E-Redes foi solicitada a proceder a auditoria ao equipamento de medição e à respetiva substituição.

A Comissão de Conformidade identificou a seguinte incidência do Programa de Conformidade para 2021:

Norma 3.9: Tratando-se de um cliente da EDP Comercial, apenas cabe à CC da E-Redes a verificação de conformidade no âmbito das intervenções do ORD.

Nesse âmbito, não foram encontradas falhas a reportar nas diligências protagonizadas pela empresa.

Processo 335922 (processo de arbitragem tramitado no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa com o objeto de contestação de imputação de consumo irregular de energia em instalação sita em Aqualva-Cacém).

Foi verificada a pendência do processo.

A Comissão de Conformidade identificou as seguintes incidências do Programa de Conformidade para 2021:

Norma 3.1: A informação transmitida pelo ORD incluiu a fundamentação do posicionamento da empresa e a indicação dos procedimentos a utilizar em caso de desacordo.

Norma 3.8: Foi observada a disposição estabelecida na alínea a) do artigo 60º do Regulamento de Relações Comerciais.

Processo 321350 (processo de arbitragem tramitado no Tribunal Judicial da Comarca de Leiria – Juízo Local Cível de Alcobaça com o objeto de pedido de indemnização no montante de 8.800,00 €, por lucros cessantes, intervenção ilícita e desvalorização predial em terreno atravessado por linha de alta tensão (60 kV, em que foi concretizado o corte de 78 eucaliptos).

Foi verificada a improcedência da ação, em sentença de 30 de agosto de 2021.

A Comissão de Conformidade não identificou qualquer incidência do Programa de Conformidade.

## ○ Código de Conduta

### ▪ *Norma 4.1. Enquadramento jurídico.*

#### **Preceitos:**

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

### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

Tendo ocorrido em janeiro de 2021 a aprovação de um novo Código de Conduta, foi incorporado como documento anexo aos Programas de Conformidade de 2021 e 2022.

Os textos do articulado foram já adequados à nova marca, em articulação com as atividades de preparação de transição que se encontravam em curso de preparação.

### CONFORMIDADE

Com aquela incorporação, foi assegurada a observância da norma.

### ▪ *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.*

### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

O âmbito de aplicação do Código de Conduta encontra-se estabelecido nos seus artigos 2.1 e 2.2, que se transcrevem:

*2.1. O Código de Conduta aplica-se a todos os colaboradores que, direta ou indiretamente, exercem atividades para a E-REDES, com carácter permanente ou temporário.*

*2.2. Para efeitos do presente Código de Conduta, entende-se por trabalhadores todos os que integram ou venham a integrar o quadro do pessoal permanente da Empresa, os que celebraram ou venham a celebrar contratos de trabalho a termo, de estágio, de trabalho temporário, de consultadoria ou de prestação de serviços, mesmo que se encontrem suspensos das suas funções.*

Imediatamente a seguir à deliberação de aprovação, foi promovida a divulgação do documento, por utilização da intranet e por envio de mensagem de correio eletrónico subscrita pelo Presidente do Conselho de Administração.

Decorreu ainda durante o ano de 2021 a elaboração de um curso de *e-learning*, concluída no mês de novembro e que resultou o programa intitulado “*Descubra mais sobre o Código de Conduta da E-Redes*”.

### CONFORMIDADE

Com aquelas iniciativas, foi assegurada a observância da norma.

#### ○ Procedimentos de Execução e Verificação

##### ▪ *Norma 7.1. Procedimentos de Execução*

###### **Preceitos:**

- *Vinculação individual;*
- *Divulgação e publicitação de informações e procedimentos;*
- *Ligação, acesso e exploração das redes e intervenção nos locais de consumo;*
- *Processos litigiosos, de reclamação e de conduta;*
- *Aferição de partilhas intragrupo*

### SITUAÇÃO:

O Programa anual 2021 previu a elaboração dos procedimentos de execução do programa de conformidade (Atividade A7).

A versão final, concluída depois de interação com a empresa sobre proposta inicial elaborada pela Comissão de Conformidade, foi aprovada na reunião de outubro da Comissão de Conformidade e enviada à ERSE em 11 de novembro.

### CONFORMIDADE:

Estando concluída a elaboração dos procedimentos de execução, a Comissão avaliará o seu cumprimento pela empresa a partir de 2022.

##### ▪ *Norma 7.2. Comissão de Conformidade.*

###### **Preceitos:**

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

### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

Não tendo ocorrido desenvolvimentos a reportar, transcreve-se o texto incluído no Relatório de Conformidade de 2020.

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 7.3. Relatório Anual de Conformidade.*

##### **Preceitos:**

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

### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

Na atividade desenvolvida em 2021, foram cumpridas todas as formalidades associadas a esta norma de operação:

- Envio, à ERSE e no dia 31 de março, do Relatório de Conformidade de 2020, com observância do artigo 36º-A do 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 do Gás;
- Execução de todas as atividades previstas no Programa de Conformidade para 2021, nos prazos nele especificados.

### 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 7.4. Perceção da diferenciação.*

##### **Preceitos:**

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

### Atualização do Estudo de Diferenciação de Imagem 2021

A E-REDES conduziu uma atualização do estudo de diferenciação de imagem em 2021, que decorreu entre Junho e Julho , com conclusão em Agosto de 2021. O estudo, realizado pela empresa Pitagórica, incluiu para o target cidadãos, 1000 entrevistas , com uma margem de erro de +/- 3,16% para 95,5% de confiança.

Foram os seguintes os pontos fundamentais dessa avaliação, para o target cidadãos (ou outro se assinalado):

- A notoriedade espontânea da E-REDES no sector energético é de 3% (0,3% em 2018 para a EDP Distribuição);
- 32% dos cidadãos referem de forma espontânea a E-REDES ( “Quais as marcas que fazem parte do grupo EDP que conhece ou já ouviu falar”);
- Quando se sugere a marca E-REDES (notoriedade sugerida) o conhecimento atinge os 37% dos cidadãos, embora só 8% “conheçam e saibam exatamente o que faz”;
- O estudo procurou averiguar a resposta de todos os targets (cidadãos, empresas, autarquias e media) 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 51%; E-REDES 17%;
  - Assuntos relacionados com o contador de eletricidade : EDP 50%; E-REDES 19%;
  - Interrupções de energia , lâmpadas fundidas e iluminação pública : EDP 36%, E-REDES 15%;
  - Falhas gerais de energia devido a fenómenos naturais : EDP 52%; E-REDES 20%;
- Também em relação a todos os targets, dos 53% que não conhecem a E-REDES, a grande maioria não sabia que tinha alterado de nome (75%);
- A notoriedade total da E-REDES, no target cidadãos, depois da apresentação do *disclaimer* revelando a atividade (isto é, descrevendo com precisão a atividade da empresa) fica nos 42% (cresce dos 37%), o que significa ainda que 58% dos cidadãos não a reconhecem ou identificam;
- O principal meio de divulgação da E-REDES, para os consumidores, são as campanhas publicitárias (21%) , seguidas dos pontos de atendimento (17%) e de carros com o logotipo da empresa (14%); Na verdade se considerarmos todos os targets , os carros com logotipo são a principal fonte de notoriedade da E-REDES (9%);

- Para o target cidadãos, o estudo procurou averiguar a resposta em relação a saber qual é a atividade mais associada à E-REDES pelos 37% dos consumidores que conhecem a empresa, com os seguintes resultados (resultado EDP Distribuição 2020 entre parênteses):
  - Assegura fornecimento de eletricidade 43% ( 89% )
  - Faz as leituras dos contadores 43% (64%)
  - Faz as ligações à rede elétrica para novos clientes 40% (78%)
  - Constrói e faz manutenção das infraestruturas elétricas 39% (69%)
  - Resolve avarias na rede elétrica e em casa dos clientes 31% (71%)
  - Comercializa eletricidade (resposta incorreta) 27% (72%)
  - Produz eletricidade (resposta incorreta) 18% (52%)
  
- Com foco ainda no target cidadãos, foram também apurados que :
  - Dos 37% que conhecem a E-REDES e a EDP, 38% sabem as diferenças entre E-REDES e EDP, enquanto 62% não sabem as diferenças entre as duas empresas;
  - Ainda nos 37% que conhecem a E-REDES, 70% não sabem a diferença entre E-REDES e outras empresas ligadas ao sector energético;
  - A maioria dos consumidores aponta como principal diferença entre a E-REDES e a Endesa, Iberdrola e Galp Energia, o facto destas serem comercializadoras;
  - O estudo procurou averiguar a resposta de 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 58%; E-REDES 8%;
    - Assuntos relacionados com o contador de eletricidade : EDP 56%; E-REDES 11%;
    - Interrupções de energia , lâmpadas fundidas e iluminação pública : EDP 40%, E-REDES 7%;
    - Falhas gerais de energia devido a fenómenos naturais : EDP 59%; E-REDES 10%;

Como no estudo de 2020 a EDP continua a ser considerada a entidade responsável pela resolução de problemas;

  - Mais de 3 em 5 cidadãos (63%) não conhecem a E-REDES, e 72% não sabia que tinha alterado de nome;
  - Para os cidadãos que se recordam de ter visto ou ouvido falar da E-REDES (42%), as campanhas publicitárias (21%), os pontos de atendimento E-REDES (17%) e o carro com logotipo (14%) são os locais onde mais recordam ter visto a marca;
  - A notoriedade total da E-REDES, 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 42% (cresce dos 37%), o que significa ainda que 58% dos cidadãos não a reconhecem ou identificam.

As métricas referidas na atualização de 2021 do estudo de diferenciação de imagem evidenciam o início de um caminho de aumento de diferenciação de entidades e de criação de uma nova marca, a E-REDES. A comissão de conformidade procurou comparação do progresso das medidas de notoriedade com as obtidas no ORD ENEDIS<sup>3</sup>, em França, em quadros temporais comparáveis após o lançamento da mudança de imagem, com valores que refletem progressos similares nas duas medidas com base em estudos de imagem desenvolvidos nesse país.

| Target consumidores    | E-REDES (8/2021) | ENEDIS ( 4 meses após mudança de nome) 2016 |
|------------------------|------------------|---|
| Notoriedade Espontânea | 3%               | 4%  |
| Notoriedade Sugerida   | 37%              | 34%   |

O estudo revela ainda que, como habitual no processo de alteração de uma marca, as associações demoram tempo a construir. Assim, para os consumidores, ainda que conheçam o nome (37%), só 8% sabem exatamente o que faz (antes 13% em relação à EDP Distribuição em 2020). Para todos os targets inquiridos, dos 53% que não conhecem a E-REDES, 75% não sabiam que a EDP Distribuição tinha alterado o nome para E-REDES (para o target consumidores, dos 63% que não conhecem a E-REDES, 72% não sabiam que tinha alterado o nome). As associações à nova marca são construídas através de múltiplos pontos de contato, que no caso dos consumidores são campanhas publicitárias (21% recordação), pontos de atendimento (17%), carros com logotipo (14%), entre outros. A pressão publicitária (campanhas) tem relação direta com estas métricas, pelo que o seu uso tem habitualmente impacto direto nesta avaliação.

A EDP continua a ser, para todos os targets, a entidade responsável pela resolução dos vários problemas (interrupções de energia, falhas gerais de energia). Em relação aos cidadãos, dos que conhecem a E-REDES (37%), a maioria (62%) não conhecem ainda as diferenças entre E-REDES e EDP (mas 38% já sabem as diferenças), e ainda desses 37% que conhecem a E-REDES, só 30% sabem as diferenças entre E-REDES e outras empresas. Note-se que corretamente, dos cidadãos que conhecem a E-REDES e empresas comercializadoras de eletricidade (Endesa, Iberdrola, Galp Energia) a maioria aponta como principal diferença o facto de estas serem justamente comercializadoras.

Após a mudança de imagem lançada em Janeiro de 2021, e de progressos na perceção de associações (ver notoriedade sugerida acima) subsistem ainda um conjunto de áreas de melhoria quanto à diferenciação de imagem, alguns deles respeitantes a temas da

---

<sup>3</sup> Informação partilhada pelo Compliance Officer ENEDIS e sua equipa à Comissão de Conformidade da E-REDES em 2019-2020

categoria da energia, como a dificuldade de o cidadão identificar o papel de um ORD, mantendo uma tendência detetada em estudos anteriores quanto ao papel de uma empresa como a E-REDES.

É expectativa da Comissão que a mudança de marca em curso se continue a refletir numa melhoria generalizada destes indicadores em 2022, sobretudo tendo em conta o efeito da permanência de elementos de comunicação através dos vários pontos de contato que continuarão a ocorrer ao longo do ano, e que divulgarão a nova marca e as atividades que fazem parte da missão da E-REDES.

#### CONFORMIDADE

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

- *Norma 7.5.1. Comunicação e divulgação – Comissão de Conformidade.*

##### **Preceitos:**

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

#### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

Como acontece anualmente, 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 7.5.2. Comunicação e divulgação – Programa de Conformidade.*

##### **Preceitos:**

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

#### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

##### ATIVIDADE DESENVOLVIDA

Adicionalmente à divulgação na intranet da empresa, prosseguiram as iniciativas formativas empreendidas no âmbito da Escola de Distribuição da Universidade EDP.

No ponto de situação anual, que teve lugar em maio de 2021, foram registados os seguintes elementos de informação:

I - *Público-alvo:* Alta Direção, Especialistas e Apoio Administrativo.

| <b>DATAS</b>     | <b>TIPOLOGIA</b>          | <b>Nº DE PARTICIPANTES</b> | <b>% SATISFAÇÃO (*)</b> |
|------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 11 a 23 DEZ 2019 | <i>On-line</i> 30 minutos | 112                        | 98%                     |

(\*) – Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente

II - *Público-alvo*: Todos os segmentos.

| <b>DATAS</b>         | <b>TIPOLOGIA</b>          | <b>Nº DE PARTICIPANTES</b> | <b>% SATISFAÇÃO (*)</b> |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 15 JAN a 21 FEV 2020 | <i>On-line</i> 20 minutos | 2.854                      | 85%                     |

(\*) – Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente

III - *Público-alvo*: Todos os segmentos, no âmbito interno.

| <b>DATAS</b>        | <b>TIPOLOGIA</b>          | <b>Nº DE PARTICIPANTES</b> | <b>% SATISFAÇÃO (*)</b> |
|---------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 8 ABR a 31 MAI 2020 | <i>On-line</i> 20 minutos | 129                        | 92%                     |

(\*) – Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente

IV - *Público-alvo*: Formadores em entidades de prestação de serviços externos.

| <b>DATAS</b>                  | <b>TIPOLOGIA</b>          | <b>Nº DE PARTICIPANTES</b> | <b>% SATISFAÇÃO (*)</b> |
|-------------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 17 DEZ / 2020 a 08 JAN / 2021 | <i>On-line</i> 30 minutos | 44                         | 98%                     |

(\*) – Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente

Nova Marca.

V - *Público-alvo*: Formadores em entidades de prestação de serviços externos.

| <b>DATAS</b>           | <b>TIPOLOGIA</b>          | <b>Nº DE PARTICIPANTES</b> | <b>% SATISFAÇÃO (*)</b> |
|------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 25 DEZ a 12 JAN / 2021 | <i>On-line</i> 10 minutos | 325                        | 78%                     |

(\*) – Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente

Proteção de Dados e Confidencialidade.

VI - *Público-alvo*: Todos os segmentos, no âmbito interno.

| <b>DATAS</b>           | <b>TIPOLOGIA</b>          | <b>Nº DE PARTICIPANTES</b> | <b>% SATISFAÇÃO (*)</b> |
|------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 14 SET a 09 OUT / 2020 | <i>On-line</i> 25 minutos | 2247                       | 90%                     |

(\*) – Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente

VII - *Público-alvo*: Formadores em entidades de prestação de serviços externos.

| DATAS         | TIPOLOGIA                 | Nº DE PARTICIPANTES | % SATISFAÇÃO (*) |
|---------------|---------------------------|---------------------|------------------|
| 17 DEZ / 2020 | <i>On-line</i> 30 minutos | 51                  | 100%             |

(\*) – *Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente*

VIII - *Público-alvo*: Especialistas e Apoio Administrativo.

| DATAS              | TIPOLOGIA                 | Nº DE PARTICIPANTES | % SATISFAÇÃO (*) |
|--------------------|---------------------------|---------------------|------------------|
| 01 a 12 MAR / 2020 | <i>On-line</i> 25 minutos | 112                 | 98%              |

(\*) – *Apreciações de Bom, Muito Bom ou Excelente*

### CONFORMIDADE

A Comissão de Conformidade entende conveniente o ajustamento das rotinas de divulgação à nova realidade de elaboração anual de programas de conformidade, iniciada em 2021.

- *Norma 7.5.3. Comunicação e divulgação – Linha aberta.*

#### **Preceitos:**

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

### DESENVOLVIMENTOS EM 2021

Foram recebidas, no Canal de Conformidade, 33 mensagens.

Cada uma das mensagens recebidas foi objeto de apreciação na reunião imediatamente seguinte à respetiva receção, não havendo a referir falhas de conformidade ou melhorias a referenciar. Foram enviadas à E-REDES as mensagens que se afiguraram à comissão como suscetíveis de justificar eventual seguimento pela empresa.

### CONFORMIDADE:

Não há falhas de conformidade a referenciar.

Há a referir que, no decurso dos contactos de articulação com a E-REDES, foram identificadas vantagens de inclusão em próximo programa de atividades de exercício de diagnóstico e melhoria neste âmbito.

### III - ATIVIDADE A DESENVOLVER EM 2022

Nos termos do estabelecido no Programa de Conformidade para 2022 e adicionalmente ao exercício das suas atribuições, encontra-se prevista a realização neste ano das seguintes atividades:

- **A1/2022 – Implementação das soluções de adequação de procedimentos de acesso à informação comercialmente sensível.**

#### **Comissão de Conformidade**

*A Comissão de Conformidade procederá à elaboração de lista das adequações a concretizar nos procedimentos de acesso à informação comercialmente sensível, com base nos resultados da revisão programada para 2021 e das orientações que venham a ser formuladas pela ERSE relativamente a essa matéria.*

#### **E-REDES**

*A E-Redes assegurará a implementação daquelas adequações.*

- **A2/2022 – Aferir do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais.**

#### **E-REDES**

*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;*
- *serão definidas e calendarizadas medidas destinadas a resolver eventuais situações de risco que possam ser identificadas no âmbito do ponto anterior.*



*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.*

#### **Comissão de Conformidade**

*Com base no documento disponibilizado, a Comissão de Conformidade efetuará a sua apreciação sobre o exercício efetuado, solicitando informação complementar se necessário e tecendo eventuais recomendações de melhoria, divulgando estes resultados no âmbito do relatório anual de conformidade.*

### ○ A3/2022 – Implementação da marca E-Redes

#### **E-REDES**

*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.*

#### **Comissão de Conformidade**

*A Comissão de Conformidade efetuará a monitorização e o acompanhamento da implementação do plano de mudança de imagem e incluirá a sua apreciação sobre o respetivo cumprimento no âmbito do relatório anual de conformidade.*

### ○ A4/2022 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade

#### **E-REDES**

*A E-Redes efetuará um levantamento de eventuais reclamações relevantes do ponto de vista da conformidade, disponibilizando a informação à Comissão de Conformidade.*

#### **Comissão de Conformidade**

*A Comissão de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos.*

### ○ A5/2022 – Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade

#### **E-REDES**

*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.*

### **Comissão de Conformidade**

*A Comissão analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos.*

- **A6/2022 – Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento**

### **E-REDES**

*A E-REDES procederá à divulgação do Código de Conduta 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**

*Com base na informação disponibilizada pelo ORD, ou outra que entenda solicitar, a Comissão de Conformidade avaliará a eventual necessidade de medidas adicionais.*

## **ANEXOS AO RELATÓRIO**

ANEXO 1 – Execução do Programa de Atividades de 2021

ANEXO 2 - Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2020

ANEXO 3 - Relatório de aferição dos requisitos de independência 2021 - Posicionamento da Comissão de Conformidade

Lisboa, 17 de março de 2022

**Como contatar a Comissão de Conformidade:**

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

## ANEXO 1 - Execução do Programa de Atividades de 2021

### ▪ *Atividade A1 – Informação comercialmente sensível*

#### Revisão da lista da informação comercialmente sensível

A Atividade A1 prevê a revisão da lista e dos acessos à informação comercialmente sensível. Para a sua prossecução estabeleceu as seguintes atividades e datas limite:

- Elaboração de versão preliminar até final de outubro
- Interação entre a empresa e a Comissão de Conformidade
- Elaboração de versão final
- Envio à ERSE desta versão final até final do ano

Dando cumprimento ao estabelecido, foi enviada à ERSE em 29 de dezembro de 2021 a versão final que teve em atenção a interação entre a empresa e a Comissão de Conformidade sobre a versão inicial elaborada até final de outubro. Esta versão final foi acompanhada de documento descritivo e justificativo.

Relativamente a esta atualização da lista da informação comercialmente sensível, são de sublinhar as seguintes orientações adotadas e os consequentes ajustamentos na lista da informação comercialmente sensível:

- Mantido o âmbito da informação comercialmente sensível como sendo a informação relativa aos utilizadores das redes de distribuição cuja divulgação pode prejudicar os interesses destes.
- Mantido o carácter exaustivo da lista por ter sido introduzido o princípio da publicação anual do Programa de Conformidade que permite a introdução anual de alterações na lista e poder contribuir para uma maior segurança jurídica na relação entre a empresa e os prestadores de serviços que estão obrigados ao cumprimento da obrigação de confidencialidade relativamente a esta informação.
- Acrescentada à lista atual informação relativa aos pontos de carregamento para veículos elétricos tendo em conta a evolução verificada no setor elétrico.
- Não considerada na lista informação relativa a comunidades de energia renovável por se encontrarem ainda numa fase inicial, podendo ser encarada a sua inclusão em próxima revisão da lista da informação comercialmente sensível.
- Não considerada a autonomização em capítulo separado da informação relativa aos consumidores com produção por já estar contemplada na informação relativa aos consumidores e produtores, não parecendo necessário proceder desde já à sua autonomização.

#### Revisão dos acessos

Relativamente à gestão da confidencialidade da informação comercialmente sensível, designadamente os respetivos acessos, são objeto de descrição no relatório elaborado pela empresa no âmbito da atividade A2, não parecendo necessário proceder a ajustamentos.

### Cumprimento

Em resumo, em termos de cumprimento da atividade A1:

| <b>Atividade A1</b>  |                |                |   |
|--|----------------|----------------|---|
| <b>Revisão da lista e dos acessos à informação comercialmente sensível</b> |                |                |   |
| Atividades   | Calendarização | Verificado     |   |
| Lista preliminar   | 31 de outubro  | 27 de outubro  | ✓ |
| Envio à ERSE da lista final  | 31 de dezembro | 29 de dezembro | ✓ |

### ▪ *Atividade A2 – Cumprimento do artigo 339º do RRC*

#### Relatório da empresa

O Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e Gás (RRC) estabelece no nº 4 do seu artigo 339º que “está vedado aos operadores das redes de distribuição a partilha com qualquer das restantes empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrado dos sistemas ou equipamentos informáticos, das instalações materiais, dos sistemas de segurança, dos recursos jurídicos, contabilísticos, ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, sempre que suscetível de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível”.

Estabelece também, no nº 5 deste artigo 339º, que “o disposto no número anterior deve ser aferido e acautelado pelos gestores do operador da rede, em termos que integrem o Plano de Conformidade, bem como o respetivo relatório elaborado pelos responsáveis pela verificação do seu cumprimento”.

Dando satisfação a esta obrigação, o Programa de Conformidade para 2021, cuja versão revista foi enviada à ERSE em 27 de maio, estabeleceu que a empresa procedesse em 2021 a um exercício de aferição do cumprimento do disposto no n.º 4 artigo 339º 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;

- Serão definidas e calendarizadas medidas destinadas a resolver eventuais situações de risco que possam ser identificadas no âmbito do ponto anterior”.

Foi também estabelecido a elaboração pela E-REDES e entrega à Comissão de Conformidade de um relatório com as conclusões desta sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte.

A empresa concluiu em outubro uma versão preliminar do *Relatório de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do ORD*, enviada à Comissão de Conformidade em 2 de novembro. A versão final foi enviada pela empresa à Comissão de Conformidade no dia 31 de dezembro.

#### Apreciação da Comissão de Conformidade

Ficou ainda estabelecido no Programa de Conformidade a elaboração pela Comissão de Conformidade de uma apreciação sobre o exercício efetuado, com base no relatório elaborado pela empresa, e a divulgação dos resultados no âmbito do relatório anual de conformidade.

A apreciação pela Comissão de Conformidade do *Relatório de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do ORD* elaborado pela empresa teve como suporte as obrigações estabelecidas na legislação e regulamentação relevantes, as orientações constantes de documentos a nível europeu<sup>4</sup>, designadamente os emitidos pela Comissão e pela associação de reguladores ERGEG, bem como a informação recolhida nos workshops organizados no âmbito da COFEED sobre o recurso a prestadores de serviço pertencentes ao grupo e a prestadores de serviço externos comuns .

Desta análise resulta o seguinte, constituindo o referencial da Comissão para a sua apreciação:

---

<sup>4</sup> Documentos:

- Doc 1 – “Directive (EU) 2019/944 of 5 June 2019 of the European Parliament and of the Council on common rules for the internal market for electricity and amending Directive 2012/27/EU”.
- Doc 2 - “Interpretative Note on Directive 2009/73/EC concerning common rules for the Internal Market in electricity and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the Internal Market in natural gas – the unbundling regime”.
- Doc 3 - “Guidelines for Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators”, ERGEG, July 2008.
- Doc 4 - “Unbundling of Distribution System Operators – Guide and Requirements for Practical Implementation”, Energy Community.
- Doc 5 - “Implementation of TSO and DSO Unbundling Provisions – Update and Clean Energy Package Outlook - CEER Status Review”, CEER – Council of European Energy Regulators, June 2019.

- *Aferição* - As partilhas de serviços deverão ser aferidas caso a caso, com base na sua identificação e caracterização.
- *Contratação* - Os serviços devem ser prestados mediante contratos definidos com precisão e clareza.
- *Utilização de preços de mercado* - O operador do sistema de distribuição pode optar por usufruir dos serviços gerais prestados pela empresa-mãe, desde que demonstre que esta escolha não implica qualquer dependência indevida e o serviço seja prestado em condições de mercado.
- *Serviços estratégicos* - Os serviços estratégicos, nomeadamente os serviços jurídicos, regulamentares e de controlo, devem ser internalizados.
- *Proteção de dados* - O operador do sistema de distribuição deve preservar a confidencialidade das informações comercialmente sensíveis obtidas no exercício da sua atividade e deve impedir que informações sobre as suas próprias atividades, comercialmente vantajosas, sejam divulgadas de forma discriminatória.

De uma forma global, a Comissão considera:

- O relatório tem uma abrangência adequada, cobrindo as áreas de partilha, evidenciando os intervenientes e os termos e explicitando os fundamentos da convicção, pelos responsáveis, de que são observados todos os preceitos legais e regulamentares;
- A sua sistematização e o detalhe de aprofundamento das especificações e das formulações incluídas são adequados;
- É, finalmente, propiciador da disponibilização de uma base de suporte à concretização dos exercícios de diagnóstico e de identificação de melhorias a realizar nas atividades de elaboração dos próximos relatórios e programas de conformidade.

Em termos do referencial acima descrito, a Comissão de Conformidade considera:

- *Aferição* - O relatório cobre as seguintes partilhas: sistemas e equipamentos informáticos e de segurança; instalações materiais (incluindo serviços de segurança); recursos jurídicos; recursos contabilísticos; serviços prestados por prestadores do grupo; recurso aos mesmos prestadores ou contraentes externos; Provedor do Cliente e Provedor de Ética; Proteção de dados. Este âmbito é conforme com a abrangência de cobertura da atividade desenvolvida pela empresa, constatada pela Comissão de Conformidade nos últimos anos. A omissão dos serviços prestados pela extinta empresa EDP Soluções Comerciais é justificada pela internalização entretanto ocorrida.

- *Contratação* – o relatório cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação e explicita a existência de práticas de suporte contratual das prestações de serviços envolvidas.
- *Utilização de preços de mercado* – é prosseguida a orientação de que as transações internas ao grupo se submetam a preços e condições praticadas no mercado; esta prática é objeto de exercício anual de monitorização.
- *Serviços estratégicos* – Os serviços estratégicos internacionalmente reconhecidos como devendo ser assegurados internamente estão efetivamente internalizados; o relatório evidencia com clareza os procedimentos de reporte e articulação intragrupo assegurados pela Direção Jurídica.
- *Proteção de dados* – O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.
- *Conflitos de interesses e discriminação* - O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

Cumprimento

Em resumo, em termos de cumprimento da Atividade A2:

| <b>Atividade A2</b>  |                |                    |   |
|--|----------------|--------------------|---|
| <b>Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais</b> |                |                    |   |
| Atividades   | Calendarização | Verificado         |   |
| Normas de aferição   | 31 de julho    | 27 de maio (*)     | ✓ |
| Resultados preliminares da aferição  | 31 de outubro  | 31 de outubro (**) | ✓ |
| Resultado final da aferição  | 31 de dezembro | 31 de dezembro     | ✓ |
| Apreciação pela Com. de Conformidade   | 31 de dezembro | 31 de dezembro     | ✓ |
| Divulgação no Relatório Anual  | 31 de março    | 31 de março        | ✓ |

(\*) – Concretizadas no Programa Anual do Programa de Conformidade 2021 revisto.

(\*\*) -Enviadas à Comissão de Conformidade em 2 de novembro

▪ *Atividade A3 – Diferenciação de imagem*

Implementação do plano de diferenciação

Na sequência da revisão regulamentar de 2020, que conduziu à aprovação de alterações ao Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento 1129/2020 de 30 de dezembro (RRC), as obrigações de diferenciação de imagem dos operadores de rede de distribuição foram reforçadas.

Na sequência da instrução 4/2020 ERSE de 11 de agosto, 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.

A E-REDES, submeteu à ERSE, a 7 de dezembro de 2020, o “*Plano de implementação de diferenciação de imagem do ORD*”, tendo sido aprovado pelo regulador nos seguintes termos:

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 obriga, 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 referência 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. “

O plano de implementação foi dividido num conjunto diferente de grupos 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

Para 2021, o plano previa a concretização de um primeiro conjunto de iniciativas no decorrer do mês de janeiro e de um segundo conjunto no decorrer do resto do ano.

O quadro abaixo sintetiza o ponto de situação da implementação de cada grupo de iniciativas referidas:

| <b>Grupos de Iniciativas</b>                                    | <b>Principais Iniciativas</b>  | <b>Ponto de situação implementação</b>      |
|---|--|---|
| 1. Iniciativas de alto impacto e visibilidade para o consumidor | <ul style="list-style-type: none"><li>- Nova Identidade</li><li>- Manual da Marca e de Aplicação da Marca: Ponto de Atendimento, Estacionário, Frota, Sinalética e Fardamento</li><li>- Alteração da imagem gráfica do website e APP</li><li>- Alteração de imagem em suportes de comunicação escrita com clientes e entidades externas</li><li>- Material estacionário</li><li>- Alteração dos scripts de atendimento e <i>contact center</i></li><li>- Alteração da imagem gráfica nos Pontos de Atendimento</li><li>- Distribuição de coletes de trabalho com a nova imagem</li><li>- Alteração de logótipo nas fardas existentes</li></ul> | Implementação total a 29 de janeiro de 2021 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartões colaboradores, recibos de vencimento, declarações</li> <li>- Alteração da designação comercial e societária</li> </ul>  |   |
| 2.Iniciativas de visibilidade média para o consumidor | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação da nova imagem na frota automóvel (por vinilar apenas as constantes do Plano de substituição anual de viaturas – 165 viaturas) conclusão expectável para junho de 2022.</li> <li>- DUA-documento único automóvel - em falta 389 documentos a enviar pelo Instituto dos Registos e Notariado).</li> <li>- Alteração de imagem gráfica em SI com visibilidade externa (os 5% em falta referem-se a situações de pouco impacto).</li> <li>- Formação de colaboradores, PSE e atendedores.</li> </ul> | <p>100% da frota no âmbito acordado com ERSE.</p> <p><b>V</b> Foram recebidos até 14 de março de 2022 os 389 documentos.</p> <p>95%, tendo passado a 98% a 14 de março.</p> <p><b>V</b></p> |
| 3.Iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alteração de fardamentos e EPI</li> <li>- Alteração da sinalética em edifícios administrativos</li> <li>- Alteração da sinalética em instalações técnicas</li> <li>- Alteração de imagem em SI com visibilidade interna</li> </ul>  | <p><b>V</b></p> <p><b>V</b></p> <p><b>V</b></p> <p>85%, passou a 90% a 14 de março</p>  |

### Cumprimento

Em resumo, em termos de cumprimento da Atividade A3:

| <b>Atividade A3</b>   |                |                |   |
|---|----------------|----------------|---|
| <b>Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem</b> |                |                |   |
| Atividades  | Calendarização | Verificado     |   |
| <i>Iniciativas de alto impacto e visibilidade para o consumidor</i>       | 29 de janeiro  | 29 de janeiro  | V |
| <i>Iniciativas de visibilidade média para o consumidor</i>                | 31 de dezembro | 31 de dezembro | V |

#### ▪ *Atividade A4 – Reclamações*

##### Análise

Culminando uma análise preliminar da atividade a efetuar, realizou-se no dia 2 de novembro uma reunião entre a Direção Jurídica da E-REDES e a Comissão de Conformidade onde se procedeu a uma discussão sobre objetivos, metodologia, universo de reclamações e seleção da amostra.

Na sequência desta reunião, a E REDES forneceu à Comissão de Conformidade a lista das reclamações apresentadas diretamente à empresa no ano de 2021, até setembro, com informação sobre família e datas de contacto e conclusão do processo.

A classificação adotada pela empresa considera as seguintes famílias: Ambiente (F1); Cobrança e dívida (F2); Faturação (F3); Fraudes e furtos (F4); Iluminação Pública (F5); Leituras e equipamentos (F6); Ligação à rede (F7); Ordens de trabalho (F8); Prejuízos (F9); Redes e infraestruturas (F10); RGPD – exercício de direitos (F11).

Tendo em conta as obrigações constantes do Programa de Conformidade, foi selecionada por método aleatório uma reclamação de cada uma das seguintes famílias: Leituras e equipamentos (F6); Ligação à rede (F7); Prejuízos (F9); Redes e infraestruturas (F10); RGPD – exercício de direitos (F11). Relativamente ao conjunto das restantes reclamações (F1, F2, F3, F4, F5, F8) foi selecionado por processo aleatório uma reclamação deste grupo, tendo sido selecionada uma reclamação da família F8. Na sequência desta escolha foi solicitada à E-REDES o envio de informação detalhada relativamente a cada um dos processos selecionados.

Tendo em conta o objetivo principal da atividade em causa, tentou-se identificar se estão em causa eventuais obrigações constantes do Programa de Conformidade.

Da análise efetuada foi possível concluir, relativamente às reclamações selecionadas:

- De uma forma geral, as obrigações constantes das normas de operação do Programa de Conformidade foram cumpridas.
- O prazo de 15 dias estabelecido para resposta às reclamações<sup>5</sup> foi cumprido. Note-se que algumas reclamações apresentam várias iterações com o reclamante, por discordância, sendo considerados os 15 dias para cada uma destas iterações.
- Ultrapassado o prazo indicativo estabelecido pela empresa para uma situação que não está sujeita a prazos regulamentares; a empresa justifica este atraso com as dificuldades e restrições associadas à situação pandémica.
- Numa situação analisada, o reclamante procedeu a vários contactos com a empresa e recorreu a vários canais/entidades para efeitos de reclamação (ERSE, E-REDES).
- Uma das reclamações analisadas deveria ter sido classificada como pedido de informação e não como reclamação, como é aliás referido no processo.

### Cumprimento

Em resumo, em termos de cumprimento da atividade A4:

| <b>Atividade A4</b>  |                |                   |   |
|--|----------------|-------------------|---|
| <b>Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade</b> |                |                   |   |
| Atividades   | Calendarização | Verificado        |   |
| Síntese preliminar   | 30 de setembro | 2 de novembro (*) | V |
| Conclusão  | 31 de dezembro | 16 de novembro    | V |

(\*) – Data de realização de reunião com a E-REDES acima referida.

#### ▪ *Atividade A5 – Processos litigiosos*

##### Análise

Tal como relativamente às reclamações, a reunião de 2 de novembro com a Direção Jurídica da E-REDES referida na atividade A4 culminou uma análise preliminar tendo-se procedido a uma discussão sobre objetivos, metodologia, universo de reclamações e seleção da amostra.

Na sequência desta reunião, a E REDES forneceu à Comissão de Conformidade a lista dos processos contra a empresa em curso ou encerrados de janeiro a setembro de 2021., com informação sobre o tipo, estado, valores e outros elementos.

---

<sup>5</sup> Alínea a) do nº1 do artigo 60º do Regulamento da Qualidade de Serviços dos setores elétrico e do gás (RQS)

Com base na informação apresentada pela empresa os processos foram agrupados em 5 famílias: gestão de combustíveis, danos, faturação, fraudes e outros. Seguidamente, foi selecionado por método aleatório um processo de cada família e solicitado à E-REDES informação detalhada destes processos.

Da análise efetuada, foi possível concluir relativamente aos processos selecionados:

- Um dos processos foi considerado improcedente, por decisão judicial;
- Os restantes processos encontravam-se em tramitação sem decisão conhecida;
- Foi identificada incidência do Programa de Conformidade em três dos cinco processos;
- Foi verificada observância das normas aplicáveis, nomeadamente quanto aos limites de prazo de tramitação e à fundamentação dos posicionamentos assumidos pela empresa.

#### Cumprimento

Em resumo, em termos de cumprimento da atividade A4:

| <b>Atividade A5</b>  |                |                   |   |
|--|----------------|-------------------|---|
| <b>Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade</b> |                |                   |   |
| Atividades   | Calendarização | Verificado        |   |
| Síntese preliminar   | 30 de setembro | 2 de novembro (*) | V |
| Conclusão  | 31 de dezembro | 16 de novembro    | V |

#### ▪ *Atividade A6 – Código de Conduta*

##### Atividade

O Código de Conduta é de aplicação obrigatória pelos prestadores de serviço sendo necessário que a E-REDES proceda à sua divulgação junto destes prestadores de serviços e torne obrigatório o seu cumprimento, nomeadamente através da sua inclusão nos contratos de prestação de serviços.

De acordo com informação recolhida junto da E-REDES, os contratos com as entidades que prestam serviços à E-REDES já incluem cláusulas que obrigam o prestador de serviços a cumprir com o estabelecido no Código de Conduta da E-REDES, no que lhes seja aplicável.

##### Cumprimento

Em resumo, em termos de cumprimento da Atividade A6:

| <b>Atividade A6</b>   |                |                |   |
|---|----------------|----------------|---|
| <b>Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento</b> |                |                |   |
| Atividades  | Calendarização | Verificado     |   |
| Conclusão   | 31 de dezembro | 31 de dezembro | V |

▪ *Atividade A7 – Procedimentos de execução do programa de conformidade*

Procedimentos de execução

Dando satisfação à Atividade A7, a Comissão de Conformidade elaborou uma proposta de Procedimentos de Execução do Programa de Conformidade que enviou à empresa no início de julho tendo em vista a interação com a empresa.

A versão final resultante desta interação foi aprovada na reunião de outubro da Comissão de Conformidade e enviada à ERSE em 11 de novembro.

Cumprimento

Em resumo, em termos de cumprimento da Atividade A7, anotando-se que a data indicada para a aprovação e decisão de implementação corresponde à data de realização da reunião ordinária de outubro da Comissão de Conformidade:

| <b>Atividade A7</b>   |                |                |   |
|---|----------------|----------------|---|
| <b>Aprovação de procedimentos de execução do Programa de Conformidade</b> |                |                |   |
| Atividades  | Calendarização | Verificado     |   |
| <i>Proposta de procedimentos (Com. comf.)</i>                             | 31 de julho    | 27 de junho    | V |
| <i>Aprovação e decisão de implementação</i>                               | 30 de setembro | 29 de outubro  | V |
| <i>Envio à ERSE</i>   | -              | 11 de novembro | V |

## ANEXO 2 - Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2020

*Análise baseada no relatório Local File Report EDP Distribuição - Transfer Pricing Documentation – Fiscal Year 2020, elaborado pela empresa Deloitte*

*Análise baseada no relatório Local File Report EDP Distribuição - Transfer Pricing Documentation – Fiscal Year 2020, elaborado pela empresa Deloitte*

### 1. Objetivos.

A presente análise, inserida no âmbito dos documentos de suporte ao Relatório de Conformidade de 2021, serve os objetivos seguintes:

- Avaliação da adequação dos critérios de precificação à observância da norma constante do ponto 2.1. do Programa de Conformidade, que se transcreve:

*A EDP Distribuição não pode proceder a qualquer discriminação, designadamente no seu relacionamento com os utilizadores das redes de distribuição, devendo garantir e proporcionar condições iguais para utilizadores da rede em igualdade de circunstâncias. Não pode, nomeadamente, favorecer, direta ou indiretamente, as empresas do grupo EDP a que pertence.*

- Confirmação de que os elementos de informação constantes do relatório em apreciação constituem registos auditáveis adequados à análise de verificações que se venham a justificar no futuro.

### 2. Síntese das transações operacionais internas ao Grupo EDP.

Sintetizam-se nos quadros seguintes os tipos e volumes das transações operacionais ocorridas no ano de 2020, indicando de forma sumária a natureza das metodologias de precificação.

#### TRANSAÇÕES ATIVAS (receita global de 1.763.142 milhares de €)

| TIPO               | MONTANTE (m€) | PRECIFICAÇÃO                   |
|--------------------|---------------|--------------------------------|
| Negócio principal  | 1 754 943     | Tarifas reguladas              |
| Serviços prestados | 5 382         | Tarifas reguladas              |
| Estudos técnicos   | 13            | Preços praticados no Grupo EDP |
| Rendas de imóveis  | 2 091         | Preços de mercado              |

### TRANSAÇÕES PASSIVAS (despesa global de -75.393 milhares de €)

| TIPO                       | MONTANTE (m€) | PRECIFICAÇÃO                  |
|----------------------------|---------------|-------------------------------|
| Negócio principal          | -204 225      | Tarifas reguladas             |
| Aquisição de serviços      | 87 023        | Variáveis, consoante os tipos |
| Outros custos operacionais | 18 589        | Variáveis, consoante os tipos |
| Custos financeiros         | 23 220        | Termos contratualizados       |

### 3. Especificação e avaliação dos critérios.

O relatório em apreço contém as referências seguintes:

- a) Com incidência global, a menção de que “o Grupo EDP adotou uma política de conformidade da documentação de preços de transferência baseada nas diretrizes da OCDE e também nos normativos portugueses aplicáveis”.
- b) Relativamente a cada tipo de transação, a especificação do critério praticado e a respetiva fundamentação de conformidade.

O objetivo principal prosseguido na análise económica concretizada no relatório foi o de evidenciar, relativamente a cada tipo de transação, em que medida os critérios de precificação praticados no ano de fiscal de 2020 estiveram alinhados com o princípio *arm's length* consagrado nas normas internacionais de preços de transferência e nomeadamente no guia *OECD Transfer Pricing Guidelines for Multinational Enterprises and Tax Administrations*.

Nos casos em que incidiu maior atenção da comissão, foi utilizada a metodologia *TNMM - transactional net margin method*, com recurso a comparações com transações similares ocorridas ao abrigo de acordos entre partes independentes.

No caso dos custos financeiros acima mencionados, foi utilizada a metodologia *CUP - comparable uncontrolled price*, comparando com os preços acordados em transações controladas e em transações similares.

### 4. Focos de atenção específica.

| TIPO                              | MONTANTE (m€) | CONTRAPARTE             |
|-----------------------------------|---------------|-------------------------|
| Gestão comercial                  | 4 196         | EDP Soluções Comerciais |
| Serviços de TI                    | 30 845        | EDP SA                  |
| Apoio empresarial                 | 14 008        | EDP Global Solutions    |
| Serviços técnicos e laboratoriais | 6 745         | Labelec                 |

Tendo presente que os as transações ativas envolvem na sua quase totalidade preços regulados e que os custos financeiros se regem por regras próprias, optou-se por prestar



atenção especial aos quatro tipos de transações de maior volume integrados no grupo “aquisição de serviços”, abrangendo um montante total de 55.794 mil euros (cerca de 64% do volume de despesa em transações de aquisições de serviços).

## **5. Registos e conclusões.**

Registam-se em anexos ao presente documento os principais elementos de informação colhidos no exercício concretizado:

- A. Serviços de gestão comercial;
- B. Serviços de TI;
- C. Serviços de apoio;
- D. Serviços técnicos e laboratoriais.

Daquele exercício, retiram-se as conclusões seguintes:

*Conclusão 1:* Não foi constatada nenhuma situação de omissão de critério e respetiva fundamentação;

*Conclusão 2:* Os elementos de informação constantes do relatório em apreciação revelaram-se registos auditáveis úteis ao suporte da atividade da comissão.

## RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2021

### Análise de Preços de Transferência

### **ANEXO A – Serviços de Gestão Comercial**

#### **CONTRAPARTE**

EDP Soluções Comerciais

#### **SERVIÇOS PRESTADOS**

Canal de *contact center*, com registos e processamento de solicitações e prestação de informações;

#### **CRITÉRIOS**

Aplicação de margem FMUC (*full cost mark up*) de 3% a preços, definidos por tipologia e volume de serviços, com componentes fixa e variável.

#### **PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO**

Identifica-se a razoabilidade dos custos cobrados e a sua adequação às práticas no mercado.

## RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2021

## Análise de Preços de Transferência

**ANEXO B – Serviços de TI****CONTRAPARTE**

EDP SA

A unidade organizacional da EDP SA, DGU - Digital Global Unit, assegurou centralizadamente a provisão de serviços de TI.

**SERVIÇOS PRESTADOS**

- Suporte;
- Micro informática;
- Serviços corporativos;
- Administração de sistemas e aplicações;
- Administração de infraestrutura;
- Projetos;
- Aquisições de ativos de TI.

**CRITÉRIOS**

Aplicação de margem FMUC (*full cost mark up*) de 12%.

**PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO**

Os preços acordados pela EDP SA - DGU para os serviços de TI prestados durante o exercício fiscal de 2020, resultaram em rendibilidade alinhada com a obtida por empresas comparáveis independentes que prestam serviços semelhantes e, portanto, consistente com o princípio *arm's length*.

## RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2021

## Análise de Preços de Transferência

**ANEXO C – Serviços de Apoio****CONTRAPARTE**

EDP Global Solutions

**SERVIÇOS PRESTADOS**

- Recrutamento e seleção, assuntos sociais, medicina e processamento ocupacional e gerenciamento de informações;
- Contabilidade, impostos, tesouraria, pagamentos e cobranças;
- Serviços corporativos e logística, como gestão de frota, viagens e mobilidade de negócios, logística e gestão de existências;
- Aprovisionamentos;
- Gestão de seguros.

**CRITÉRIOS**

Estabelecimento de preços unitários, com base nos trâmites seguintes:

- Identificação dos custos diretos e indiretos totais suportados;
- Determinação dos preços unitários com base em indicadores de atividade, volume e tipos de atividade;
- Aplicação de margem FMUC (*full cost mark up*) de 8%.

**PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO**

Os preços acordados pela EDP Global Solutions para os serviços de TI prestados durante o exercício fiscal de 2020, resultaram em rentabilidade alinhada com a obtida por empresas comparáveis independentes que prestam serviços semelhantes e, portanto, consistente com o princípio *arm's length*.

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2021  
Análise de Preços de Transferência  
**ANEXO D – Serviços Técnicos e Laboratoriais**

**CONTRAPARTE**

Labelec

**SERVIÇOS PRESTADOS**

Serviços especializados nas áreas energética e ambiental, em particular de natureza laboratorial, com o objetivo de apoiar o projeto e a operação de instalações e controle de qualidade de equipamentos e sistemas na produção, transmissão e distribuição de eletricidade, bem como fabricantes ou empresas que operam no Setor Elétrico.

**CRITÉRIOS**

Tarifas predefinidas por aplicação de margem FMUC (*full cost mark up*) de 10%, ajustável em face de especificidades envolvidas em projetos.

**PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO**

Considerando os resultados da análise de *benchmarking*, foi possível verificar que os resultados da Labelec no exercício fiscal de 2020 está alinhado com o com o princípio *arm's length*.

## ANEXO 3 - Aferição dos requisitos de independência - 2021 - Posicionamento da Comissão de Conformidade

### 1. Introdução.

O Regulamento de Relações Comerciais dos Sectores Elétrico e Gás (RRC) estabelece no artigo 339º estar “vedado aos operadores de redes de distribuição a partilha com qualquer das restantes empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrado dos sistemas ou equipamentos informáticos, das instalações materiais, dos sistemas de segurança, dos recursos jurídicos, contabilísticos, ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, sempre que suscetível de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível”

Estabelece também, no mesmo artigo 339º, que o acima disposto “deve ser aferido e acautelado pelos gestores do operador da rede, em termos que integrem o Plano de Conformidade, bem como o respetivo relatório elaborado pelos responsáveis pela verificação do seu cumprimento”.

O Programa de Conformidade para 2021 estabelece no Programa Anual 2021, na Atividade A2, os termos em que a E-Redes deve efetuar o exercício de aferição do cumprimento do disposto no n.º 4 do artigo 339º do RRC entregando à Comissão de Conformidade um relatório com as conclusões da sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte.

No presente documento e no âmbito do exercício anual de aferição do cumprimento pela E-Redes das disposições incluídas no artigo 339.º do RRC, esta Comissão de Conformidade explicita o resultado da sua apreciação sobre o teor do *Relatório de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do ORD* elaborado pela empresa.

O texto encontra-se estruturado da forma seguinte:

- I. Partilhas aferidas;
- II. Contratação;
- III. Independência;
- IV. Utilização de preços de mercado;
- V. Serviços estratégicos;
- VI. Proteção de dados;
- VII. Conflitos de interesse ou discriminação.

A opção por esta sistematização adveio da análise das conclusões de iniciativa de permuta de informações e de debate realizada no âmbito da COFEED - *Compliance Officers Forum of European Electricity Distribution System Operators*, em que foram especialmente consideradas as informações pertinentes ao tema colhidas dos seguintes documentos a nível europeu:

- Doc 1 – “Directive (EU) 2019/944 of 5 June 2019 of the European Parliament and of the Council on common rules for the internal market for electricity and amending Directive 2012/27/EU”;
- Doc 2 - “Interpretative Note on Directive 2009/73/EC concerning common rules for the Internal Market in electricity and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the Internal Market in natural gas – the unbundling regime”;
- Doc 3 - “Guidelines for Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators”, ERGEG, July 2008;
- Doc 4 - “Unbundling of Distribution System Operators – Guide and Requirements for Practical Implementation”, Energy Community.
- Doc 5 - “Implementation of TSO and DSO Unbundling Provisions – Update and Clean Energy Package Outlook - CEER Status Review”, CEER – Council of European Energy Regulators, June 2019.

Dos resultados dos trabalhos concretizados no âmbito daquela iniciativa, incluem-se os destaques seguintes:

**Aferição** - As partilhas de serviços deverão ser aferidas caso a caso, com base na sua identificação e caracterização.

**Contratação** - Os serviços devem ser prestados mediante contratos definidos com precisão e clareza.

**Utilização de preços de mercado** - O operador do sistema de distribuição pode optar por usufruir dos serviços gerais prestados pela empresa-mãe, desde que demonstre que esta escolha não implica qualquer dependência indevida e o serviço seja prestado em condições de mercado.

**Serviços estratégicos** - Os serviços estratégicos, nomeadamente os serviços jurídicos, regulamentares e de controlo, devem ser internalizados.

**Proteção de dados** - O operador do sistema de distribuição deve preservar a confidencialidade das informações comercialmente sensíveis obtidas no exercício da sua atividade e deve impedir que informações sobre as suas próprias atividades, comercialmente vantajosas, sejam divulgadas de forma discriminatória.

## 2. Apreciação global.

Numa primeira formulação, a Comissão de Conformidade regista o seu parecer global:

- a) O relatório tem uma abrangência adequada, cobrindo as áreas de partilha, evidenciando os intervenientes e os termos e explicitando os fundamentos da convicção, pelos responsáveis, de que são observados todos os preceitos legais e regulamentares;
- b) A sua sistematização e o detalhe de aprofundamento das especificações e das formulações incluídas são adequadas;
- c) É, finalmente, propiciador da disponibilização de uma base de suporte à concretização dos exercícios de diagnóstico e de identificação de melhorias a realizar nas atividades de elaboração dos próximos relatórios e programas de conformidade.

### 3. Posicionamento.

Passa-se em seguida ao registo da apreciação de especialidade efetuada, relativamente a cada um dos capítulos, de acordo com a sistematização acima especificada:

#### I - PARTILHAS AFERIDAS

O relatório de aferição em análise incide sobre as seguintes partilhas:

- Sistemas e equipamentos informáticos e de segurança;
- Instalações materiais (incluindo serviços de segurança);
- Recursos jurídicos;
- Recursos contabilísticos;
- Serviços prestados por prestadores do grupo;
- Recurso aos mesmos prestadores ou contraentes externos;
- Provedor do cliente e provedor de ética;
- Proteção de dados.

#### Análise da CC:

I.1. O âmbito do relatório é conforme com a abrangência de cobertura da atividade desenvolvida pela empresa, constatada pela Comissão de Conformidade nos últimos anos.

Anota-se que a omissão de incidência sobre os serviços prestados pela extinta empresa *EDP Soluções Comerciais* é justificada pela internalização entretanto ocorrida.

#### II - CONTRATAÇÃO

Atualmente, a E-REDES tem 9 contratos intragrupo, conforme consta do Anexo III do relatório em análise, representando cerca de 40% do custo total com o fornecimento de serviços de terceiros:



1. EDP – Energias de Portugal, S.A
2. EDP – Energias de Portugal, S.A. / Digital Global Unit (DGU)
3. Universidade EDP
4. EDP Global Solutions - Gestão Integrada de Serviços, S.A. – Shared Services (EDP GS SS)
5. EDP Global Solutions - Gestão Integrada de Serviços, S.A. – Real Estate
6. EDP Inovação, S.A.
7. Labelec - Estudos, Desenvolvimento e Actividades Laboratoriais, S.A.
8. Sãvida - Medicina Apoiada, S.A.

### Análise da CC:

#### EVIDÊNCIA FACTUAL

São referenciados os contratos intragrupo e o seu peso no volume de negócios envolvido na terceirização de serviços praticada pela empresa.

São objeto de desenvolvimentos específicos as partilhas e prestações de serviços que suscitam atenção especial na perspetiva de uma análise de conformidade:

- a) Sistemas ou equipamentos informáticos e segurança;
- b) Instalações materiais;
- c) Recursos contabilísticos.

#### FORMULAÇÕES

Sistemas ou equipamentos informáticos e segurança - Evidencia-se a existência de contratos de suporte à globalidade destes serviços.

Instalações materiais - Fundamenta-se a convicção de conformidade em duas bases:

- Formalização escrita, nomeadamente quanto a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da informação comercialmente sensível;
- Realização de transações a preços e condições praticadas no mercado.

Recursos contabilísticos - Similarmente ao anteriormente mencionado, os serviços financeiros são prestados pela EDP GS SS à E-REDES e regulados por um contrato de prestação de serviços em condições de transação de mercado no que toca a níveis de qualidade, preço e salvaguarda da informação comercialmente sensível.

#### CONCLUSÕES

- II.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação;
- II.2. Explicita também a existência de práticas de suporte contratual das prestações de serviços envolvidas.

### III - INDEPENDÊNCIA

#### Análise da CC:

##### EVIDÊNCIA FACTUAL

São referenciados os regimes de partilha de imóveis e de recurso a prestadores externos comuns.

##### FORMULAÇÕES

Partilha de imóveis - É explicitada a prática de separação física de espaços de trabalho e de acessos, nos oito casos de utilização comum de imóveis em atividades operacionais e são referidas as iniciativas de melhoria dos controles de acesso, tanto nessas situações como naquelas em que as partilhas envolvem o funcionamento de postos da empresa Sãvida ou de estruturas de lazer.

Recurso a prestadores externos comuns - É também explicitada, relativamente aos casos de recurso a prestadores externos comuns, a obrigatoriedade de aplicação autónoma do regime de contratação pública na maioria das situações.

##### CONCLUSÕES

III.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

### IV - UTILIZAÇÃO DE PREÇOS DE MERCADO

Quanto a esta matéria, a Comissão de Conformidade vem realizando anualmente uma análise incidente sobre as transações internas ao Grupo EDP, baseada nos relatórios que vêm sendo anualmente elaborados.

#### Análise da CC:

##### CONCLUSÕES:

IV.1. É prosseguida a orientação de que as transações internas ao grupo se submetam a preços e condições praticadas no mercado;

IV.2. Essa prática é objeto de exercício anual de monitorização.

### V - SERVIÇOS ESTRATÉGICOS

A E-Redes encontra-se dotada de serviços autónomos nas áreas jurídica (Direção Jurídica), regulamentar (Direção de Estratégia e Regulação) e de controle (Direção de Planeamento e Controle).

#### Análise da CC:

##### CONCLUSÕES:

V.1. Os serviços estratégicos internacionalmente reconhecidos como devendo ser assegurados internamente estão efetivamente internalizados;

V.2. O relatório evidencia com clareza os procedimentos de reporte e articulação intragrupo assegurados pela Direção Jurídica.

## VI - PROTEÇÃO DE DADOS

### Análise da CC:

#### EVIDÊNCIA FACTUAL

São referenciadas as práticas de proteção de dados relativamente aos âmbitos seguintes:

- a) Sistemas e equipamentos informáticos e de segurança;
- b) Provedor do Cliente e Provedor de Ética;
- c) Encarregado de Proteção de Dados.

#### FORMULAÇÕES:

Sistemas e equipamentos informáticos e de segurança - É assegurado que, por recurso a mecanismos de controlo de acessos, só a E-REDES e os colaboradores da DGU envolvidos na prestação dos serviços de TI podem aceder a informação comercialmente sensível.

Adicionalmente, aqueles controlos impedem que quaisquer outras empresas ou UN do Grupo EDP possam aceder à informação da E-REDES.

Cumulativamente, vigoram as disposições contratuais e regulamentares de preservação de confidencialidade e de proteção de dados pessoais.

Provedor do Cliente e Provedor de Ética - Evidenciando o facto de os provedores serem designados pela EDP sem estabelecimento de qualquer vínculo com as empresas do Grupo EDP que desenvolvem atividades do setor elétrico ou do gás natural, a E-Redes referencia as iniciativas em curso de concretização e prosseguidas com objetivos de reforço de independência e de proteção de dados:

- Criação de um site autónomo do Provedor de Cliente para a E-REDES, com utilização dos grafismos da empresa;
- Autonomização do acesso ao Canal de Ética por endereço específico, à semelhança do que já vinha acontecendo relativamente ao Provedor do Cliente;
- Implementação de formulários diferenciados.

Encarregado de Proteção de Dados (EPD) - É explicitada a convicção de que tendo em conta as obrigações e especificidades das funções em causa, a opção por um EPD e estrutura de apoio únicas não constitui um incumprimento face aos deveres de independência previstos no RRC.

Essa convicção é fundada na constatação de inexistência de conflitos de interesses ou discriminação, de afetação da concorrência ou de falhas de salvaguarda de informação comercialmente sensível.

#### CONCLUSÕES:

VI.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

## VII – CONFLITOS DE INTERESSE E DISCRIMINAÇÃO

**Análise da CC:****EVIDÊNCIA FACTUAL**

São referenciados os âmbitos seguintes:

- a) Recursos jurídicos;
- b) Recursos contabilísticos.

**FORMULAÇÕES:**

São explicitadas as práticas seguintes:

Recursos jurídicos:

- Independência na escolha e contratação de serviços jurídicos;
- Inibição de partilha do mesmo Mandatário por diferentes sociedades do Grupo e no âmbito do mesmo processo.

Recursos contabilísticos:

- Partilha interna ao grupo de serviços de Contabilidade, Fiscalidade e Tesouraria;
- Partilha interna ao grupo de Contabilista Certificado.

Tanto os advogados como os contabilistas certificados estão submetidos aos regimes deontológicos e disciplinares vigentes nas respetivas associações públicas profissionais.

A prevenção de ocorrência de conflitos de interesse é suportada por esses vínculos e pelos procedimentos de independência e proteção de dados referenciados no relatório.

**CONCLUSÕES:**

VII.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

**4. Súmula das conclusões.****I - PARTILHAS AFERIDAS**

I.1. O âmbito do relatório é conforme com a abrangência de cobertura da atividade desenvolvida pela empresa e constatada pela Comissão de Conformidade nos últimos anos.

Anota-se que a omissão de incidência sobre os serviços prestados pela extinta empresa *EDP Soluções Comerciais*, justificada pela internalização entretanto ocorrida.

**II - CONTRATAÇÃO**

II.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação;

II.2. Explicita também a existência de práticas de suporte contratual das prestações de serviços envolvidas.

### **III - INDEPENDÊNCIA**

III.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

### **IV - UTILIZAÇÃO DE PREÇOS DE MERCADO**

IV.1. Como consta no ponto I, é prosseguida a orientação de que as transações internas ao grupo se submetam a preços e condições praticadas no mercado;

IV.2. Essa prática é objeto de exercício anual de monitorização.

### **V - SERVIÇOS ESTRATÉGICOS**

V.1. Os serviços estratégicos internacionalmente reconhecidos como devendo ser assegurados internamente estão efetivamente internalizados;

V.2. O relatório evidencia com clareza os procedimentos de reporte e articulação assegurados pela Direção Jurídica.

### **VI - PROTEÇÃO DE DADOS**

VI.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

### **VII – CONFLITOS DE INTERESSE E DISCRIMINAÇÃO**

VII.1. O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação.

Carlos Almeida Loureiro  
(Presidente)

Jorge Velosa

Manuel Rodrigues da Costa

Como contatar a Comissão de Conformidade:

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