

# **código de conduta**



# **CÓDIGO DE CONDUTA**

Revisão janeiro 2021

# CÓDIGO DE CONDUTA

## Índice

<b>Capítulo I - Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo II - Objeto .....</b>	<b>5</b>
1. Finalidade .....	5
2. Âmbito de aplicação .....	5
<b>Capítulo III – Princípios e Obrigações.....</b>	<b>5</b>
3. Princípios Gerais .....	5
4. Obrigações.....	6
4.1. Independência, isenção e transparência.....	6
4.2. Igualdade de tratamento e não discriminação.....	6
4.3. Confidencialidade da informação.....	6
4.4. Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES.....	7
5. Integridade.....	7
<b>Capítulo IV – Monitorização.....</b>	<b>7</b>
6. Controle.....	7
<b>Capítulo V - Disciplina.....</b>	<b>7</b>
7. Cumprimento .....	7
<b>Capítulo VI – Outras disposições.....</b>	<b>8</b>
8. Comunicação e divulgação.....	8
9. Esclarecimento de dúvidas.....	8
10. Prestadores de serviços .....	8
11. Entrada em vigor.....	8

## Capítulo I - Introdução

A E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A. (E-REDES) considera-se uma Empresa responsável, de confiança e inovadora, que exerce a sua atividade em regime de serviço público e respeita, de forma equilibrada, as expectativas e as necessidades das partes interessadas, assim como as da sociedade, na sua atividade, designadamente através das seguintes formas:

- Atuando com independência e transparência, enquanto operador de redes de distribuição, por forma a evitar a prática de comportamentos discriminatórios, a garantir a proteção dos dados pessoais e a confidencialidade da informação comercialmente sensível e a publicitar as regras e procedimentos adotados no relacionamento com os utilizadores das redes de distribuição, nomeadamente nos centros de atendimento e no sítio da E-REDES na Internet;
- Adotando normas de conduta, a observar pelos seus colaboradores e prestadores de serviços no exercício das suas funções, de salvaguarda do interesse público, da igualdade de tratamento, da não discriminação e da transparência;
- Promovendo a melhoria contínua da eficiência e da qualidade do serviço prestada aos diferentes stakeholders;
- Promovendo boas práticas de gestão ambiental, através do desenvolvimento e da difusão da utilização de tecnologias limpas, da realização de práticas adequadas de gestão de resíduos e da avaliação do impacto, quer na biodiversidade, quer nos ecossistemas, em todas as fases de atividade da empresa, nomeadamente no projeto, construção, exploração e desmantelamento das suas infraestruturas de distribuição de eletricidade.

Apesar de os princípios que se encontram implícitos no presente Código de Conduta serem, pela sua natureza, permanentes, existem razões, relacionadas designadamente com as revisões do quadro legislativo e regulamentar, que poderão determinar a necessidade da sua atualização ou modificação.

Tendo em consideração os princípios subjacentes à atividade de distribuição de eletricidade, adota-se o presente Código de Conduta da E-REDES.

## Capítulo II - Objeto

### 1. Finalidade

O presente Código de Conduta tem por finalidade estabelecer as normas e os procedimentos gerais de conduta que devem orientar os colaboradores e prestadores de serviços da E-REDES no exercício das atividades prosseguidas pela Empresa, de forma a que seja assegurada a salvaguarda do interesse público, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a não discriminação, a transparência das decisões e a separação de atividades.

### 2. Âmbito de aplicação

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.

2.3. Todos os trabalhadores ficam obrigados a observar as normas e os procedimentos de conduta constantes do presente Código, designadamente no relacionamento entre si, com os restantes intervenientes no Sistema Elétrico Nacional (SEN), designadamente os produtores de eletricidade, o operador de rede de transporte, os outros operadores de rede de distribuição, os comercializadores de eletricidade, incluindo comercializador de último recurso, os operadores de mercados de eletricidade, o operador logístico da mudança de comercializador, os consumidores de eletricidade, assim como com quaisquer outros intervenientes ou partes relacionadas com o setor elétrico ou com a atividade da Empresa.

2.4. Os trabalhadores que, em virtude do cargo que ocupam na hierarquia da Empresa, sejam responsáveis pela supervisão de outros trabalhadores, têm o dever acrescido de garantir o cumprimento do presente Código de Conduta pelos respetivos trabalhadores, nomeadamente através do estabelecimento de procedimentos e do esclarecimento de eventuais dúvidas.

## Capítulo III – Princípios e Obrigações

### 3. Princípios Gerais

O exercício pela E-REDES da sua atividade de operador de redes de distribuição está sujeito à observância dos princípios gerais de salvaguarda do interesse público, da igualdade de tratamento e de oportunidades, da não discriminação, da transparência das decisões, assim como da separação de atividades, conforme estabelecido na legislação e regulamentação em vigor.

### 4. Obrigações

Os colaboradores, no exercício das suas funções, estão sujeitos aos princípios gerais, devendo observar as seguintes normas de conduta:

#### 4.1. Independência, isenção e transparência

Os colaboradores devem adotar comportamentos e tomar decisões que tenham como características a independência, a isenção e a transparência, agindo com objetividade e sem ingerência de qualquer interesse próprio ou de terceiros.

Deverá ser mantido o registo da informação que deu suporte à decisão, sempre que os procedimentos instituídos assim o determinarem ou as situações forem consideradas excecionais ou não previstas, nomeadamente para efeitos de monitorização e controlo.

#### **4.2. Igualdade de tratamento e não discriminação**

Os colaboradores não podem discriminar, nem tratar diferenciadamente, os utilizadores da rede de distribuição, devendo garantir e proporcionar condições iguais para utilizadores da rede em igualdade de circunstâncias. Não podem, nomeadamente, favorecer qualquer entidade comercializadora ou produtora de eletricidade ou qualquer outro operador do SEN.

Excetuam-se os tratamentos específicos previstos na lei, nos regulamentos ou nos contratos de concessão, designadamente os relativos à salvaguarda do interesse público.

#### **4.3. Confidencialidade da informação**

Os colaboradores devem garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da atividade e que se encontre protegida pela legislação e regulamentação relativas à proteção de dados pessoais.

Os colaboradores devem igualmente preservar a confidencialidade da informação que tenha sido classificada como comercialmente sensível, em virtude da sua divulgação poder prejudicar os interesses de uma pessoa ou entidade, e que conste da lista elaborada no âmbito do disposto no Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, e das informações consideradas como comercialmente vantajosas, por poderem representar uma vantagem competitiva ilegítima aos agentes do mercado que a elas tenham acesso.

Estas disposições não se aplicam quando:

- a) Haja necessidade de prestar informação às entidades públicas cujas atribuições lhes conferem o direito a aceder à informação, a menos que essa informação esteja abrangida pelo sigilo profissional;
- b) Exista autorização, dada por escrito, pela entidade a quem a informação diz respeito, permitindo a sua divulgação;
- c) Seja divulgada informação a outros intervenientes do SEN, designadamente aos comercializadores de eletricidade, no âmbito de disposições legais e regulamentares.

Os colaboradores que venham a cessar a sua atividade na E-REDES mantêm-se obrigados ao cumprimento dos deveres enunciados.

#### **4.4. Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES**

Os colaboradores que prestam serviço nos Pontos de Atendimento e no *contact center* estão obrigados ao cumprimento dos procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES que constituem o Anexo ao presente Código de Conduta.

### **5. Integridade**

Tendo em conta os rigorosos princípios e valores éticos, através dos quais a E-REDES rege a sua atuação no mercado elétrico e no relacionamento com terceiros, os colaboradores, em estrito cumprimento com a Política de Integridade em vigor, não devem oferecer ou aceitar benefícios monetários ou outros de valor associado.

## Capítulo IV – Monitorização

### 6. Controle

6.1. A E-REDES deverá aferir internamente e junto dos seus prestadores de serviços pelo cumprimento das regras e procedimentos associados ao Código de Conduta.

6.2. As reclamações relativas ao cumprimento do Código de Conduta serão tratadas pelo Conselho de Administração da E-REDES, ou pela entidade em que aquele delegar, e respondidas no mais curto intervalo de tempo possível, devendo ser objeto de registo.

## Capítulo V - Disciplina

### 7. Cumprimento

7.1. Os trabalhadores da E-REDES, independentemente da sua posição na estrutura da empresa, estão obrigados a respeitar e a cumprir o disposto no presente Código de Conduta, bem como a observar a legislação e a regulamentação aplicável, bem como a cumprir com as instruções internas da hierarquia e da Empresa.

7.2. O trabalhador que não cumpra o estabelecido no presente Código de Conduta e nos normativos referidos no número anterior, pode incorrer em sanção disciplinar, a apurar no âmbito do respetivo procedimento, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que lhe possa vir a ser imputável.

7.3. Casos de incumprimento dos restantes colaboradores da E-REDES, não sujeitos ao poder disciplinar, serão passíveis de procedimento civil ou criminal em função dos factos que lhes sejam imputáveis.

## Capítulo VI – Outras disposições

### 8. Comunicação e divulgação

8.1. Será disponibilizado um exemplar do Código de Conduta a todos os trabalhadores da E-REDES.

8.2. O Código de Conduta é publicado nos sítios, de acesso eletrónico, interno (*Intranet*) e externo (*Internet*) da E-REDES.

8.3. Será efetuado um plano de comunicação interno destinado a sensibilizar e a esclarecer os vários intervenientes quanto às suas obrigações em matérias que sejam abrangidas pelo presente Código de Conduta.

### 9. Esclarecimento de dúvidas

9.1. Sempre que um trabalhador da E-REDES, no desempenho da sua atividade, tiver dúvidas relacionadas com a interpretação e/ou aplicação deste Código de Conduta, deverá procurar esclarecê-las junto da sua hierarquia direta.

9.2. Para efeitos de esclarecimento de dúvidas quanto à interpretação e/ou aplicação deste Código de Conduta, os trabalhadores da E-REDES poderão também utilizar o canal específico disponibilizado pela Empresa para esse efeito, suportado na infraestrutura de correio eletrónico ([CodigoConduta@e-redes.pt](mailto:CodigoConduta@e-redes.pt)), sendo mantido um registo das comunicações eletrónicas ocorridas.

## **10. Prestadores de serviços**

A E-REDES providenciará para que as entidades com as quais estabeleça contratos de prestação de serviços garantam o cumprimento dos princípios de salvaguarda do interesse público, da igualdade de tratamento e de oportunidades, da não discriminação e da transparência das decisões e, no que for aplicável, das normas do presente Código de Conduta.

## **11. Entrada em vigor**

O presente Código de Conduta entra em vigor em 20 de janeiro de 2021.

## ANEXO

Procedimentos para atendimento dos clientes da E-REDES

## **A - Definição**

Consideram-se clientes da E-REDES, para efeitos de atendimento, as pessoas ou entidades que se dirijam a um local de atendimento presencial ou ao Contact Center para tratamento de, pelo menos, uma das seguintes questões relativas às redes de distribuição:

- Pedidos de Informação;
- Abertura de Pedidos de Ligação às Redes (PLR);
- Aceitação de PLR;
- Pagamento de Ramais;
- Leituras;
- Outros assuntos relativos a redes.

## **B – Atendimento telefónico**

A E-REDES disponibiliza meios de atendimento presencial, telefónico e escrito, bem como por via de canais digitais.

No atendimento telefónico, a E-REDES disponibiliza contactos específicos para possibilitar a comunicação de avarias/pedidos de assistência técnica e de leituras dos equipamentos de medição.

O tratamento de outros assuntos relativos a redes, nomeadamente pedidos de ligação, pode ser efetuado através do atendimento presencial ou por via de canal digital destinado ao tratamento destas questões, devendo os colaboradores que fazem o atendimento assegurar a observância das regras da igualdade de tratamento, não discriminação e transparência.

## **C – Princípios e deveres a observar no atendimento**

No atendimento aos clientes da E-REDES devem ser observados os princípios gerais de Salvaguarda do Interesse Público, da Igualdade de Tratamento e de Oportunidades, da Não Discriminação e da Transparência das Decisões.

No atendimento aos clientes da E-REDES, os colaboradores devem ser isentos, rigorosos e independentes, não podendo discriminar, nem tratar diferenciadamente, os clientes ou categorias de clientes, nomeadamente em função do respetivo comercializador, com exceção das normas relativas ao atendimento prioritário e/ou outro critério legal ou regulamentar que possa fundamentar eventual diferenciação.

A informação obtida no exercício da atividade de distribuição de energia elétrica e que se encontre protegida pela legislação referente à proteção de dados pessoais, ou que tenha sido classificada como comercialmente sensível, deve ser preservada, devendo ser garantida a sua confidencialidade e integridade.

O acesso aos dados constantes do Registo de Ponto de Entrega (RPE) só deve ser disponibilizado ao cliente titular dos mesmos ou a terceiros nas condições estabelecidas na regulamentação aprovada pela ERSE.

Os colaboradores afetos aos meios de atendimento devem efetuar o registo rigoroso de todas as operações, através dos meios e sistemas disponibilizados pela E-REDES, por forma a garantir a rastreabilidade e qualidade dos serviços prestados.

## **D – Informação aos clientes**

Sempre que seja oportuno os colaboradores devem informar os clientes sobre o seu direito de escolha de comercializador, com a indicação de que existe informação detalhada sobre a matéria na página da ERSE na Internet.

As reclamações e os pedidos de informação apresentados pelos clientes deverão ser devidamente analisados e respondidos nos prazos previstos regulamentarmente, se necessário mediante encaminhamento interno, mas sempre com garantia de resposta posterior.

Os clientes devem ser informados dos seus direitos, nomeadamente em termos de tempos de resposta e, quando aplicável, de reclamação junto da ERSE e da possibilidade de recurso aos meios alternativos de resolução de conflitos.

**Ε-REDES**