

**Código de
Conduta
à nossa
imagem.**

**Leia-o.
Assine-o.
Viva-o.**

código de conduta

**e procedimentos comerciais
para atendimento dos
clientes**

este código de conduta pertence a:

A large white rounded rectangular box, intended for a signature, centered at the bottom of the red card.

INTRODUÇÃO

A EDP Distribuição, na observância dos Valores do Grupo EDP, designadamente de Transparência, Rigor, Integridade e Ética, consciente do papel que desempenha na sociedade, considera-se uma empresa responsável, de confiança, inovadora que respeita de forma equilibrada as expectativas e necessidades das partes interessadas na sua actividade e da sociedade, designadamente:

- Procura disponibilizar as melhores e mais inovadoras soluções que satisfaçam os seus clientes, orientando-os simultaneamente para a eficiência na utilização final da energia e na racionalização dos consumos;
- Promove as boas práticas de gestão ambiental, através do desenvolvimento e da difusão da utilização de tecnologias limpas, de práticas adequadas de gestão de resíduos e pela avaliação do impacto, quer na biodiversidade quer nos ecossistemas, em todas as fases da actividade da Empresa: projecto, construção, exploração e desmantelamento das suas infra-estruturas de distribuição de energia.

A EDP Distribuição, enquanto Operador da Rede de Distribuição, entidade a quem estão atribuídas funções que são objecto de regulação pública e para o exercício das quais se impõe a exclusão de qualquer prática discriminatória, bem como o respeito pela confidencialidade da informação, desempenha um papel particularmente relevante no Sistema Eléctrico Nacional e dá um contributo essencial para o bom funcionamento do mercado da electricidade. Apesar dos princípios e valores que subjazem ao presente Código de Conduta serem, pela sua natureza, permanentes, razões relacionadas com o enquadramento legislativo e regulamentar, ou outras, poderão determinar a necessidade da sua revisão. Tendo em conta estes princípios e valores, adopta-se o presente Código de Conduta do Operador da Rede de Distribuição.

OBJECTO

1 - FINALIDADE

O presente Código de Conduta tem por finalidade estabelecer os princípios e as normas gerais de conduta que assegurem a independência e a transparência no exercício das actividades que competem ao Operador da Rede de Distribuição, por forma a evitar a prática de comportamentos discriminatórios e a garantir a confidencialidade da informação.

2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1 O Código de Conduta aplica-se a todos os colaboradores que, directa ou indirectamente, desempenham funções de distribuição de energia eléctrica, incluindo as de comercialização de redes.

2.2 Para efeitos do presente Código, entende-se por colaboradores todos os dirigentes e restantes trabalhadores do quadro do pessoal permanente da EDP Distribuição, mesmo que em situação de relação de trabalho suspensa, os trabalhadores com contrato de trabalho a termo, os trabalhadores em regime de destacamento ou de requisição na EDP Distribuição, os estagiários e os titulares de contratos de consultadoria ou de prestação de serviços.

2.3 Todos os colaboradores ficam obrigados a observar as normas de conduta constantes do presente Código, designadamente no relacionamento entre si, com os responsáveis pelas restantes funções atribuídas ao Operador da Rede de Distribuição, com os responsáveis pela Operação de Rede de Transporte, com os Produtores, com os distribuidores exclusivamente em BT, com o Comercializador de Último Recurso, com os Comercializadores e com os Clientes.

2.4 À Macroestrutura e demais hierarquias da EDP Distribuição, com supervisão de outros colaboradores, é atribuída a responsabilidade acrescida de garantir o cumprimento do Código de Conduta pelos respectivos colaboradores, nomeadamente estabelecendo procedimentos e esclarecendo dúvidas.

CAPÍTULO III

PRINCÍPIOS E NORMAS DE CONDUTA

3 - PRINCÍPIOS

O exercício das funções atribuídas ao Operador da Rede de Distribuição está sujeito à observância dos princípios gerais de Salvaguarda do Interesse Público, da Igualdade de Tratamento e de Oportunidades, da Não Discriminação e da Transparência das Decisões, estabelecidos na legislação.

4 - NORMAS DE CONDUTA

4.1 No exercício das suas funções, na actividade de Operação das Redes, os colaboradores estão obrigados a orientar a sua conduta pelas seguintes normas:

4.1.1 INDEPENDÊNCIA E ISENÇÃO

Os colaboradores devem adoptar comportamentos e tomar decisões pautadas pelos princípios da independência, isenção e rigor, agindo com objectividade e sem ingerência de qualquer interesse próprio ou de terceiros. Deverá ser mantido o registo da informação de suporte à decisão, nos termos dos procedimentos instituídos ou sempre que ocorra situação excepcional ou não prevista, que for necessário à verificação da independência e da isenção nos processos de decisão, nomeadamente para efeitos de auditorias.

4.1.2 IGUALDADE DE TRATAMENTO E NÃO DISCRIMINAÇÃO

Os colaboradores não podem discriminar nem tratar diferenciadamente os utilizadores ou categorias de utilizadores da rede, nomeadamente favorecendo qualquer entidade comercializadora de energia eléctrica.

Exceptuam-se do ponto anterior, os tratamentos específicos previstos na Lei, Regulamentos ou Contratos de Concessão, designadamente os relativos à salvaguarda do interesse público.

4.1.3 CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

4.1.3.1 Deve ser preservada e garantida a confidencialidade da informação obtida no exercício da actividade e que se encontre protegida pela legislação relativa à protecção de dados pessoais.

4.1.3.2 Relativamente à informação que tenha sido classificada como comercialmente sensível, conforme lista elaborada no âmbito do disposto no Regulamento de Relações Comerciais, e às informações relativas à actividade de Operador da Rede que poderão representar vantagem comercial, os colaboradores:

- a) não podem contribuir para que sejam reveladas de forma discriminatória;
- b) devem gerir com a máxima discrição toda a informação de natureza confidencial de que tenham tomado conhecimento no exercício das suas funções, informação esta que fica sujeita ao segredo profissional, nomeadamente limitá-la aos serviços e às pessoas que directamente intervêm em cada tipo específico de actividade e operação.

4.1.3.3. As disposições constantes do ponto anterior não se aplicam quando:

- a) haja necessidade de prestar informação às entidades reguladoras;
- b) exista alguma disposição legal ou regulamentar que exclua o cumprimento do dever de observação do segredo profissional;
- c) exista autorização, dada por escrito, pela entidade a quem a informação diz respeito permitindo a divulgação da mesma.

4.2 Os colaboradores que venham a cessar a sua actividade no Operador da Rede de Distribuição, nomeadamente transferindo-se para empresas de produção, de distribuição ou de comercialização de energia, pertencentes ou não ao Grupo EDP, mantêm-se obrigados ao cumprimento dos deveres enunciados, no âmbito da não prestação e da não utilização de informação confidencial, o que se concretiza, designadamente, pela observância do segredo profissional relativamente à informação que não seja de carácter público e cuja divulgação possa afectar os interesses do Operador da Rede e da propriedade intelectual deste.

5 - INTEGRIDADE

Tendo em conta os rigorosos princípios e valores éticos pelos quais a EDP Distribuição rege a sua actuação no mercado e no relacionamento com terceiros, os colaboradores não podem oferecer nem aceitar benefícios monetários ou outros. Exceptuam-se ofertas de pequeno valor, desde que não interfiram com a independência e isenção do colaborador na tomada de decisões, devendo este, em caso de dúvida, solicitar orientações à respectiva hierarquia.

CAPÍTULO IV

MEDIDAS E CONTROLE

6 - MEDIDAS

Com o objectivo de garantir o cumprimento das Normas enunciadas no Capítulo III, os colaboradores da EDP Distribuição devem adoptar, no exercício de cada uma das actividades atribuídas ao Operador da Rede de Distribuição, o seguinte conjunto de medidas:

6.1 PLANEAMENTO DAS REDES

6.1.1. Por forma a garantir a existência de capacidade nas redes para a recepção e a entrega de electricidade com os níveis adequados de qualidade de serviço e de segurança, os colaboradores da EDP Distribuição que exerçam actividades de planeamento de redes devem executar essas actividades de acordo com o Plano de Investimento aprovado pelas entidades reguladoras (ERSE/DGEG).

6.1.2. A execução de obras não previstas no Plano de Investimento referido no número anterior deve ser precedida de decisão documentada do órgão competente nos termos da delegação de competências em vigor.

6.2 LIGAÇÕES ÀS REDES

Como forma de assegurar a igualdade de tratamento nos pedidos de ligação à rede de clientes ou de produtores, os colaboradores da EDP Distribuição envolvidos devem executar os orçamentos e as obras de acordo com o estabelecido na legislação, na regulamentação e nos procedimentos internos aplicáveis, devendo, nomeadamente:

- a) tratar qualquer pedido de ligação com equidade e transparência, independentemente de eventuais interesses de terceiros;
- b) disponibilizar aos requerentes de uma ligação à rede a informação necessária sobre as condições técnicas e financeiras relativas ao pedido de ligação;
- c) elaborar os orçamentos de ligação à rede de acordo com o estabelecido regulamentarmente;
- d) executar a obra apenas após aprovação do orçamento por parte do requerente;
- e) disponibilizar os elementos explicativos relativos aos trabalhos de execução da ligação e aos custos facturados a este título, nomeadamente dando informação ao requerente sobre eventuais atrasos na execução da ligação;

6.3 MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

6.3.1 Os colaboradores da EDP Distribuição, no exercício das actividades de mudança de comercializador, devem gerir as operações de forma não discriminatória, tendo em consideração as disposições legais em vigor e executando os processos, de acordo com o aprovado pela ERSE.

6.3.2 Sempre que aos colaboradores seja solicitada informação sobre comercializadores que operam em Portugal Continental, deverá ser fornecida, de forma isenta e neutra, lista actualizada dos mesmos, remetendo a confirmação para o sítio da ERSE na Internet.

6.4 ACESSO ÀS REDES

6.4.1 No sentido de ser proporcionado a todos os interessados, de forma não discriminatória, o acesso às redes, os colaboradores devem proporcionar aos clientes ou comercializadores a celebração de Contrato de Uso das Redes, conforme as condições gerais aprovadas pela ERSE e disponíveis para consulta no sítio da Internet da EDP Distribuição.

6.4.2 Na facturação do acesso às redes, os colaboradores devem aplicar as tarifas de acesso estabelecidas pela ERSE.

6.5 EXPLORAÇÃO DAS REDES

6.5.1 Os colaboradores que exerçam actividade nas áreas de exploração e de manutenção da rede devem, no exercício das suas funções, sempre que seja necessário intervir sobre os activos de rede actuar de forma não discriminatória em relação aos clientes, independentemente de eventuais interesses de terceiros.

6.5.2 Exceptuam-se do disposto no número anterior as situações previstas na legislação e regulamentação em vigor, nomeadamente os clientes com necessidades especiais ou prioritários.

6.6 CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES COMERCIALMENTE SENSÍVEIS E DAQUELAS CUJA DIVULGAÇÃO SEJA SUSCEPTÍVEL DE TRAZER VANTAGEM COMPETITIVA.

Os colaboradores da EDP Distribuição devem assegurar a confidencialidade da informação comercialmente sensível, constante de lista elaborada e aprovada no âmbito do disposto no Regulamento de Relações Comerciais, e daquela cuja divulgação seja susceptível de trazer vantagem competitiva, devendo nomeadamente:

- a) cumprir escrupulosamente os procedimentos estabelecidos em matéria de classificação, acesso e divulgação dos documentos contendo informação comercialmente sensível;
- b) atribuir, autorizar e utilizar as chaves de acesso às aplicações informáticas contendo informação comercialmente sensível, apenas aos colaboradores cujas funções justifiquem a necessidade de aceder à informação em causa.

6.7 LEITURA E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS

6.7.1 Os colaboradores da EDP Distribuição, no exercício das actividades relativas à leitura e disponibilização de dados de leitura, devem agir de forma não discriminatória, tendo em consideração as disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente as constantes do Guia da Leitura, Medição e Disponibilização de Dados aprovado pela ERSE.

6.7.2 Os colaboradores apenas devem disponibilizar os dados relativos à leitura de contadores ao cliente ou ao comercializador/comercializador de último recurso com o qual o cliente celebrou contrato de fornecimento, com a ressalva das situações referidas no número 4.1.3.3.

6.8 ATENDIMENTO A CLIENTES

Os procedimentos relativos ao atendimento de clientes constam do Anexo ao presente Código de Conduta, dele fazendo parte integrante e deverão estar disponíveis nos locais destinados ao atendimento presencial dos clientes.

6.9 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

6.9.1 Os colaboradores, no tratamento das reclamações apresentadas à Empresa, devem:

- a) actuar de forma não discriminatória, independentemente de eventuais interesses de terceiros;

- b) diligenciar no sentido de serem cumpridos os prazos estabelecidos;
- c) manter um registo de todas as reclamações apresentadas.

6.9.2 No sítio da Internet da EDP Distribuição deve estar disponível a possibilidade de qualquer entidade poder apresentar a sua reclamação por via electrónica, bem como os números de telefone e de fax e o endereço de correio a utilizar para o efeito.

7 - CONTROLO

7.1 A EDP Distribuição deverá promover anualmente a realização de uma auditoria externa de verificação do cumprimento das regras e procedimentos associados ao Código de Conduta.

7.2 As reclamações relativas ao cumprimento do Código de Conduta serão tratadas pelo Conselho de Administração da EDP Distribuição, ou pela entidade em que aquele delegar, e respondidas no mais curto espaço de tempo possível, devendo ser objecto de registo.

CAPÍTULO V

DISCIPLINA**8 - CUMPRIMENTO**

8.1 Os colaboradores da EDP Distribuição, independentemente da sua posição na estrutura ou do seu estatuto, estão obrigados a respeitar e a cumprir o disposto no presente Código de Conduta, bem como a observar a legislação e os regulamentos aplicáveis.

8.2 O colaborador que não cumpra o estabelecido no presente Código pode incorrer em procedimento disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que também lhe seja imputável.

9 - COMPETÊNCIA DISCIPLINAR

A competência para determinar a instauração de procedimento disciplinar e decidir a aplicação de sanções disciplinares pertence ao Conselho de Administração da EDP Distribuição que a poderá delegar.

CAPÍTULO VI

OUTRAS DISPOSIÇÕES

10 - COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

10.1 Um exemplar do Código de Conduta é entregue a todos os colaboradores da EDP Distribuição, contra a devolução de recibo devidamente assinado.

10.2 O Código de Conduta é publicado nos sítios, de acesso electrónico, interno (Intranet) do Grupo EDP e externo (Internet) da EDP Distribuição.

10.3 Em simultâneo com a entrega do Código de Conduta, será levado a cabo um plano de comunicação interno destinado a sensibilizar os vários intervenientes quanto às suas obrigações em matérias abrangidas pelo Código.

10.4 A todo o novo colaborador será dada informação específica nas matérias constantes do Código de Conduta, sendo-lhe entregue um exemplar do mesmo, contra recibo devidamente assinado.

10.5 Cada colaborador da EDP Distribuição com acesso a informação comercialmente sensível será notificado desse facto por correio escrito, individual e nominativo, com certificado de recepção, lembrando das suas obrigações e alertando para as consequências decorrentes do uso indevido dessa informação.

11 - ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

11.1 Sempre que um colaborador da EDP Distribuição, no seu dia-a-dia, tiver dúvidas relacionadas com a aplicação do Código de Conduta, deverá procurar esclarecê-las junto da sua hierarquia directa.

11.2 Os colaboradores da EDP Distribuição poderão também utilizar o canal específico disponibilizado pela Empresa para o efeito, suportado na infra-estrutura de correio electrónico, sendo mantido registo das comunicações ocorridas.

12 - PRESTADORES DE SERVIÇOS

A EDP Distribuição providenciará para que as empresas com as quais estabeleça contratos visando a 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.

13 - ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO CÓDIGO DE CONDUTA

A entidade responsável pelo acompanhamento, divulgação e esclarecimento de dúvidas relativas ao presente Código de Conduta providenciará a realização das auditorias referidas no número 7.1.

14 - ENTRADA EM VIGOR

O presente Código de Conduta entra em vigor em x de xxxx de 2008.

PROCEDIMENTOS COMERCIAIS PARA ATENDIMENTO DOS CLIENTES DA EDP DISTRIBUIÇÃO

ANEXO AO CÓDIGO DE
CONDUTA DA EDP DISTRIBUIÇÃO



ATENDIMENTO A CLIENTES

DEFINIÇÃO

Consideram-se clientes da EDP Distribuição, 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 relativos às redes de distribuição:

- Pedidos de Informação;
- Abertura de Pedidos de Fornecimento de Energia (PFE);
- Aceitação de PFE;
- Pagamento de Ramais;
- Leituras;
- Outros assuntos relativos a redes.

PRINCÍPIOS E RESERVA DE INFORMAÇÃO

- No atendimento aos clientes da EDP Distribuição 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 EDP Distribuição, os colaboradores devem ser isentos, rigorosos e independentes não podendo discriminar, nem tratar diferenciadamente os clientes ou categorias de clientes, nomeadamente em função do respectivo comercializador.
- A informação obtida no exercício da actividade de distribuição de energia eléctrica e que se encontre protegida pela legislação referente à protecção de dados pessoais, ou que tenha sido classificada como comercialmente sensível deve ser preservada, devendo ser garantida a sua confidencialidade.

- O acesso aos dados constantes do RPE (Registo de Ponto de Entrega) só deve ser disponibilizado ao cliente ou à entidade a quem o cliente conceda autorização expressa para o referido acesso.

INFORMAÇÃO AOS CLIENTES

- A EDP Distribuição deve informar os clientes sobre o seu direito de escolha de comercializador e, quando solicitado, disponibilizar lista actualizada dos comercializadores existentes, com a indicação de que existe informação detalhada sobre a matéria na página da ERSE na Internet.
- Sempre que o cliente da EDP Distribuição o solicite, o colaborador que o esteja a atender pode realizar tarefas de atendimento relativas a comercialização. O colaborador deve informar o cliente, de forma clara, que deixou de realizar o atendimento em nome da EDP Distribuição.
- As reclamações e os pedidos de informação apresentados pelos clientes deverão ser devidamente analisados e respondidos de imediato ou, se tal não for possível, objecto de encaminhamento interno, com garantia de resposta posterior. Os clientes devem ser informados dos seus direitos em termos de tempos de resposta.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- Os clientes da EDP Distribuição têm ao seu dispor números de telefone gratuitos para a comunicação de avarias e de leituras. O tratamento de Outros Assuntos relativos a redes, nomeadamente pedidos de ligação, pode ser feito através do número de telefone destinado ao tratamento de questões comerciais, devendo os colaboradores que fazem o atendimento assegurar a observância das regras da concorrência e da transparência das relações comerciais.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nas atendimentos presenciais onde exista sistema de triagem, aos clientes da EDP Distribuição deverão ser atribuídas senhas de uma mesma tipologia.

Sempre que o cliente da EDP Distribuição o solicite, o colaborador que o esteja a atender pode realizar tarefas de atendimento relativas a comercialização.

O acesso aos dados constantes do RPE (Registo de Ponto de Entrega) só deve ser disponibilizado ao cliente ou mediante autorização expressa do mesmo.

ATENDIMENTO NO CONTACT CENTER

A EDP Distribuição deve disponibilizar aos seus clientes números de telefone específicos para a comunicação de avarias/assistência técnica e de leituras. O tratamento de Outros Assuntos pode ser feito através do número de telefone destinado ao tratamento de questões comerciais, devendo os colaboradores que fazem o atendimento assegurar a observância das regras da Igualdade de tratamento, não discriminação e transparência nas decisões.

NOTAS

This image shows a full page of blank handwriting practice paper. It features evenly spaced, light blue horizontal lines across the entire surface, providing a guide for letter height and placement. There are no margins, text, or other markings on the page.

NOTAS

[illegible]

NOTAS

[illegible]

NOTAS

[illegible]

NOTAS

This image shows a full page of blank handwriting practice paper. It features approximately 28 evenly spaced horizontal blue lines across the entire page, providing a guide for letter height and placement. The lines are consistent in color and thickness throughout.

NOTAS

[illegible]

www.edpdistribuicao.pt

linha edp

apoio interno

808 500 500

dias úteis 08h - 18h

