

## **RELATÓRIO DE CONFORMIDADE 2019**

Lisboa, 7 de maio de 2020

Relatório elaborado nos termos do nº 6 do artigo 36º-A do Decreto-Lei nº 29/2006 – com a redação dada pelo Decreto-Lei nº 215-A/2012, de 8 de outubro - e do nº 8 do artigo 58º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico (ERSE), com a redação dada pelo Regulamento da ERSE 632/2017, aprovado em 23 de novembro de 2017 e publicado em Diário da República de 21 de dezembro de 2017 (II Série).

## ÍNDICE

1. Introdução .....	5
2. Enquadramento.....	9
○ Obrigações.....	9
○ Comissão de Conformidade .....	9
○ Diferenciação e Autonomia.....	10
▪ Distribuição de energia elétrica .....	10
▪ Comercialização de último recurso.....	10
○ Energia e Clima – Responsabilidades acrescidas para a distribuição.....	11
○ Concessões de distribuição em baixa tensão.....	12
○ Mercado da eletricidade .....	12
○ Revisão de Regulamentos da ERSE.....	14
▪ Regulamento das Redes Inteligentes de Eletricidade.....	14
▪ Regulamentação de Autoconsumo .....	14
▪ Gestão de Riscos e Garantias no SEN.....	14
▪ Regulamento da Mobilidade Elétrica .....	15
○ Reestruturação da EDP Distribuição .....	15
3. Atividade em 2019 .....	15
○ Funcionamento .....	15
▪ Reuniões da Comissão.....	15
○ Articulação com entidades relevantes .....	16
▪ Articulação com a EDP Distribuição .....	16
▪ Articulação com a ERSE .....	17
▪ Interventores no mercado liberalizado de energia elétrica.....	18
○ Monitorização .....	18
▪ Guia de Monitorização .....	18
▪ Programa .....	19
▪ Reuniões com Direções e Gabinetes.....	19
▪ Ligação de clientes às redes de distribuição .....	20
▪ Linha aberta.....	20
▪ Transações internas ao Grupo EDP .....	21

#### Comissão de Conformidade

○	Formação em e-learning .....	22
○	Diferenciação de Imagem e Comunicação .....	22
▪	Princípios e Enquadramento .....	22
▪	Avaliação independente.....	24
▪	Acompanhamento e Perceção da diferenciação por parte dos consumidores .....	25
○	Atividade internacional .....	25
▪	COFEED.....	25
▪	Reunião com ENEDIS.....	26
4.	Programação para 2020 .....	26
○	Enquadramento.....	26
○	Atividades básicas do Programa de Atividades 2020.....	27
▪	Monitorização .....	27
▪	Perceção atual da diferenciação da EDP Distribuição.....	27
▪	Divulgação .....	27
▪	Atividade internacional .....	27
▪	Desenvolvimentos no setor e na empresa.....	27
▪	Programa de Conformidade.....	27
▪	Atividades adicionais.....	28
○	Programa de Atividades 2020 .....	28
▪	Não discriminação - Equidade no relacionamento com Produtores e Comercializadores .....	29
▪	Transparência - Canais de comunicação externa.....	29
▪	Diferenciação de imagem e comunicação - Autonomização. ....	30
▪	Independência jurídica e funcional - Separação funcional. ....	30
▪	Confidencialidade - Proteção de dados pessoais.....	31
▪	Revisão do Código de Conduta (Articulado) - Atualização.....	31
▪	Divulgação .....	32
▪	Procedimentos de Verificação (Comissão de Conformidade) - Funcionamento. ....	32

## 1. Introdução

Com a revisão do *Programa de Conformidade da EDP Distribuição - Energia S.A.* (doravante designada *EDP Distribuição*), ocorrida em 2018, e a subsequente aprovação do documento *Guia de Monitorização*, decorreu no ano de 2019 o primeiro exercício da *Comissão de Conformidade* em vigência dos principais documentos enformadores da sua atividade.

Com a revisão mencionada, foram acomodadas as alterações legislativas e regulamentares que havia que transpor, autonomizando o *Código de Conduta da EDP Distribuição*, consagrando obrigações adicionais de reforço da diferenciação de imagem e comunicação e clarificando as atribuições da *Empresa*, dos *Colaboradores* e da *Comissão de Conformidade*.

O quadro envolvente da atividade desenvolvida foi também marcado pelo decurso dos trâmites associados à organização do concurso público de atribuição, por contrato, das concessões destinadas ao exercício em exclusivo da exploração das redes municipais de distribuição de eletricidade de baixa tensão em Portugal Continental.

Embora tratando-se de procedimentos em âmbito claramente diferenciado, não deixam de envolver impactos de incerteza quanto ao desenvolvimento de iniciativas inseridas em matérias de incidência da atividade da *Comissão de Conformidade*.

No contexto acima caracterizado, salientaram-se as abordagens, no exercício de 2019, das matérias seguintes:

- A elaboração do *Relatório de Conformidade de 2018*, o primeiro documento de reporte anual de conformidade apresentado por esta comissão e publicado pela *EDP Distribuição*;
- A conclusão do estudo *Posicionamento da Marca EDP Distribuição*, primeira avaliação independente, por entidade terceira, da perceção pelos consumidores de energia elétrica acerca da diferenciação de imagem do operador de rede de distribuição relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico;
- O acompanhamento da reformulação da *Página Web da EDP Distribuição*, com objetivos de melhoria de serviço e de resposta aos normativos aplicáveis;
- A elaboração do *Plano de Atividades para o Exercício de 2019*, documento que integrou o relatório de 2018;
- A elaboração do *Guia de Monitorização*, já mencionado como instrumento de suporte ao desenvolvimento das atividades de supervisão e acompanhamento atribuídas à comissão;
- A participação no grupo de trabalho encarregue da *Revisão da Formação em Conformidade*, iniciativa empreendida pela empresa;

**Comissão de Conformidade**

- A análise e o tratamento de elementos de informação nos âmbitos seguintes:
  - Transações internas ao grupo empresarial;
  - Proteção de dados pessoais;
  - Transparência e autonomia;
  - Diferenciação de imagem e comunicação;
  - Mensagens endereçadas ao canal de conformidade.
- A participação na elaboração do *Regulamento do Relacionamento entre a EDP Distribuição e a Comissão de Conformidade*;
- A participação nas atividades da *COFEED - Compliance Officers Forum of European Electricity DSO's*.

Pela relevância de que se revestem, inclui-se, relativamente a cada uma daquelas matérias, uma referência específica:

Relatório de Conformidade de 2018: Nos termos do nº 6 do artigo 36º-A do Decreto-Lei nº 29/2006 – com a redação dada pelo Decreto-Lei nº 215-A/2012, de 8 de outubro - e do nº 8 do artigo 58º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico (ERSE), com a redação dada pelo Regulamento da ERSE 632/2017, aprovado em 23 de novembro de 2017 e publicado em Diário da República de 21 de dezembro de 2017 (II Série), a *Comissão de Conformidade* concretizou a elaboração do relatório de conformidade de 2018.

Nos termos daquelas disposições normativas, o relatório foi remetido à *ERSE*, por carta enviada em 27 de março.

Na mesma data, foi ainda enviado à *EDP Distribuição*, com solicitação de publicação na página web da empresa satisfeita pela empresa, segundo comunicação de resposta datada de 3 de junho e confirmação pelos membros da comissão.

Posicionamento da Marca EDP Distribuição: Foi presente à *Comissão de Conformidade*, em maio de 2019, o estudo elaborado pela empresa *GfK Portugal* com o objetivo de avaliar o grau de clarificação da marca perante os consumidores, ou seja, de avaliar em que medida as diferenças de imagem induzem a perceção dos consumidores de que se trata de atividades diferentes, com obrigações específicas de transparência e não discriminação face a outros agentes do sector.

O estudo foi objeto de apreciação na reunião da comissão realizada no dia 3 de junho.

Página Web da EDP Distribuição: Em sequência de processo sobre o qual foi recebendo notas de progresso e para o qual forneceu os elementos de informação sobre matérias de conformidade a incluir, foi concretizada em 2019 a reformulação da página web da empresa.

Na nova configuração, foram atualizados os conteúdos de conformidade.

#### Comissão de Conformidade

Plano de Atividade para 2019: Com os objetivos de, por um lado, se dotar de um instrumento de planeamento para suporte da sua atividade e de, por outro, cumprir o imperativo legal de o incluir como peça do seu relatório anual de 2018, a *Comissão de Conformidade* elaborou o plano de atividade para 2019.

O documento foi aprovado, simultaneamente com o relatório de exercício do ano anterior, na reunião ordinária realizada no dia 21 de março.

Guia de Monitorização: Foi aprovada, na reunião ordinária de 11 de abril, a versão final do *Guia de Monitorização* que, em documento anexo, inclui uma lista das obrigações sujeitas a verificação de conformidade, com referenciação da respetiva norma impositiva constante do *Programa de Conformidade*.

Revisão da Formação em Conformidade: A comissão participou num grupo de trabalho de revisão da formação em conformidade, tendo tido intervenção ativa na especificação e acompanhamento da elaboração dos novos conteúdos.

Foi deliberado incluir nos conteúdos de suporte de *e-learning* uma intervenção do Senhor Presidente do Conselho de Administração, Eng. João Torres e uma outra da responsabilidade da *Comissão de Conformidade*.

Relativamente ao seu contributo, a comissão optou por uma intervenção que envolveu todos os seus membros e que englobou uma intervenção enquadradora (Eng. Carlos Loureiro) e intervenções focadas nos temas da monitorização (Eng. Manuel Rodrigues da Costa) e da diferenciação de imagem e comunicação (Dr. Jorge Velosa).

Transações internas ao grupo EDP: A *Comissão de Conformidade* procedeu à apreciação das informações contidas no documento *Local File Report EDP Distribuição – Transfer Prices Documentation*, elaborado para efeitos fiscais pela empresa *Deloitte* e incidente sobre o exercício de 2018.

Proteção de dados pessoais: Foram objeto de abordagem com os departamentos envolvidos os desenvolvimentos ocorridos, tanto no âmbito das iniciativas e atividades diretamente associadas à implementação do RGPD, como na implementação do programa de transformação *JUMP*, que, pela sua abrangência, se reveste de significativo impacto nas atividades da *EDP Distribuição*.

Transparência e autonomia: As exigências consagradas nas disposições normativas incidentes sobre as matérias de transparência e autonomia estiveram presentes de forma dominante nas intervenções da *Comissão de Conformidade*, tendo também constituído vertente fundamental na revisão da formação em conformidade.

Diferenciação de imagem e comunicação: Ao longo do texto do presente relatório, são referenciadas as abordagens diversas a iniciativas e intervenções relativas à temática da diferenciação de imagem.

Canal de Conformidade: A comissão esteve permanentemente atenta ao *Canal de Conformidade*, tendo assegurado resposta ao pequeno número de mensagens veiculadas.

Regulamento do Relacionamento entre a EDP Distribuição e a Comissão de Conformidade: Correspondendo a solicitação de contributo à iniciativa de elaboração de regulamento da *EDP Distribuição* incidente as relações entre a empresa e a entidade responsável de conformidade, a comissão aprovou, na sua reunião de 15 de outubro, documento de formulação de contributos quanto às disposições a incluir.

Atividades da COFEED - Compliance Officers Forum of European Electricity DSO's: Os membros da *Comissão de Conformidade* participaram nas duas reuniões da *COFEED - Compliance Officers Forum of European Electricity DSO's* realizadas durante o ano de 2019.

Na primeira, que teve lugar em Lisboa em 17 de maio e em que a *EDP Distribuição* assegurou a logística e o programa social, foram unanimemente reconhecidas a qualidade e a utilidade do evento, que proporcionou excelentes trocas de experiências e perspetivas, tanto no ponto de vista das atividades nos planos nacionais como no âmbito comunitário, objeto de circunstanciado diálogo mantido durante os trabalhos com representante da Direção-Geral de Energia da Comissão Europeia

Na segunda, realizada em Paris em 8 de outubro e para além de novo contacto com representante daquela direção-geral, foram apresentados os resultados de inquéritos e relatórios relevantes.

Aproveitando a deslocação a Paris, foi possível a realização de reunião com a *ENEDIS*, operador francês do sistema de distribuição de energia elétrica, com recolha de informação detalhada sobre as importantes iniciativas de diferenciação de imagem e comunicação empreendidas por aquela empresa.

A terminar a presente introdução, não queremos deixar de testemunhar um agradecimento e a uma constatação.

- Em primeiro lugar, a formulação reiterada de agradecimentos aos Conselhos de Administração da *ERSE* e da *EDP Distribuição* pela disponibilidade e pela atenção tidas durante o exercício, com referência pessoal ao Administrador Dr. Carlos Alves Pereira com quem a *Comissão de Conformidade* continuou a interagir diretamente, pela abertura e pela correção que sempre imprimiu às relações estabelecidas;
- Depois, o registo da nossa perceção de que todos os temas mais relevantes do seu quadro de atribuições foram objeto de atuação competente e proactiva da empresa e das suas equipas, de quem sempre recebemos respostas diligentes.



## 2. Enquadramento

### ○ Obrigações

Nos termos do estabelecido em legislação e regulamentação, a *EDP Distribuição*, enquanto operador de redes de distribuição com mais de 100 000 clientes, deve cumprir com as seguintes obrigações de não discriminação, separação de atividades, transparência e confidencialidade:

---

#### Não Discriminação

---

Separação de Atividades	Separação Jurídica
	Autonomia Funcional
	Diferenciação de Imagem e Comunicação

---

#### Transparência

---

#### Confidencialidade

---

Demonstração e Reporte	Programa de Conformidade
	Responsável de Conformidade
	Relatório Anual

---

### **Quadro 1 - Obrigações**

O relatório anual, a ser elaborado pelo responsável de conformidade, deve ser enviado à *ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos* até final de março e divulgado nos sítios da internet da *ERSE* e da *EDP Distribuição*.

### ○ Comissão de Conformidade

No âmbito das obrigações acima referidas, a *EDP Distribuição* deve designar uma pessoa ou serviço responsável pela elaboração, acompanhamento da execução e verificação do cumprimento do *Programa de Conformidade*, dotado de independência em relação às demais atividades do operador da rede de distribuição, mas com acesso a toda a informação necessária ao exercício da sua função.

Para este efeito, a *EDP Distribuição* designou uma comissão composta por três membros. Esta Comissão de Conformidade entrou em pleno funcionamento em maio de 2018.

## ○ Diferenciação e Autonomia

### ▪ Distribuição de energia elétrica

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

Determinou também este Regulamento que o relatório anual de conformidade a elaborar pelo Responsável de Conformidade deve conter uma “avaliação independente, por entidade terceira, da perceção pelos consumidores de energia elétrica de uma diferenciação de imagem do operador de rede de distribuição relativamente a outras entidades que, em relação de grupo económico, atuem noutras atividades do setor elétrico”.

Em dezembro de 2019, a *ERSE* lançou a sua 81ª consulta pública, correspondente a uma revisão dos Regulamentos de Relações Comerciais nos setores da eletricidade e do gás natural.

Para além da fusão destes dois regulamentos, a *ERSE* propõe diversas alterações, designadamente as destinadas a acomodar os desenvolvimentos verificados nestes setores com impacto no relacionamento comercial entre agentes destes setores.

De entre as alterações propostas, salienta-se a imposição de restrições adicionais na utilização de serviços partilhados prestados por empresas do grupo a que o operador de redes de distribuição pertence, na utilização de instalações e na contratação de prestadores de serviços externos. Salienta-se ainda a proposta de apresentação anual de programa de conformidade, a ser aprovado pela *ERSE*.

A versão final do Regulamento, a publicar no decorrer de 2020, resultará da análise a efetuar pela *ERSE* dos comentários recebidos no âmbito da consulta pública.

### ▪ Comercialização de último recurso

O Regulamento Comercial revisto em 2017 determinou também uma maior diferenciação de imagem para o comercializador de último recurso.

Assim, a *EDP Serviço Universal*, empresa do grupo EDP desempenhando a função de comercializador de último recurso, procedeu em meados de janeiro de 2020 a uma alteração da sua imagem e denominação, passando a designar-se por **SU Eletricidade** com a seguinte imagem:



**Fig. 1 – Logotipo da EDP SU**

○ **Energia e Clima – Responsabilidades acrescidas para a distribuição**

O pacote de propostas “Energia Limpa para Todos os Europeus”, lançado pela Comissão Europeia e com acordo tripartido já alcançado, tem três objetivos principais: dar prioridade à eficiência energética, assumir a liderança mundial nas energias renováveis e estabelecer condições equitativas para os consumidores.

É constituído pelos seguintes documentos principais:

- Diretiva revista sobre energias renováveis – Diretiva 2018/2001, de 21 de dezembro de 2018.
- Diretiva revista sobre o desempenho energético dos edifícios – Diretiva 2018/844, de 18 de junho de 2018.
- Diretiva revista da eficiência energética - Diretiva 2018/2002, de 21 de dezembro de 2018.
- Regulamento sobre governação da União Energética – Regulamento 2018/1999, de 21 de dezembro de 2018.
- Regulamento revisto sobre o mercado interno da eletricidade - Regulamento 2019/943, de 14 de junho de 2019.
- Diretiva revista do mercado interno da eletricidade - Diretiva 2019/944, de 14 de junho de 2019
- Regulamento sobre riscos no setor da eletricidade - Regulamento 2019/941, de 14 de junho de 2019.
- Regulamento revisto sobre a Agência da União Europeia destinada à cooperação dos reguladores energéticos (ACER) - Regulamento 2019/942, de 14 de junho de 2019.

Neste pacote ressalta uma maior atenção ao papel dos operadores de redes de distribuição, como facilitadores do mercado e da transição energética, traduzida por responsabilidades acrescidas.

São de referir neste pacote as medidas relativas à flexibilidade, à acumulação de energia elétrica e às comunidades energéticas.

Em dezembro de 2019, a nova Comissão Europeia apresentou um Pacto Ecológico Europeu, sendo “um roteiro para tornar a economia da UE sustentável,

transformando os desafios climáticos e ambientais em oportunidades em todos os domínios de intervenção política e proporcionando uma transição justa e inclusiva para todos”. O papel dos operadores de redes de distribuição continuará a ser fundamental para a satisfação dos objetivos em causa.

#### ○ Concessões de distribuição em baixa tensão

A distribuição de energia elétrica em baixa tensão em Portugal Continental é exercida sob concessão. Os contratos de concessão atribuídos previamente ao Decreto-Lei n.º 29/2006 mantém-se na titularidade das respetivas concessionárias, até ao seu termo, que decorre da aplicação do prazo legal em vigor (20 anos). Os atuais contratos de concessão têm períodos de vigência desencontrados, com cessação entre 2016 e 2026, terminando a maioria entre 2021 e 2022.

O Decreto-Lei n.º 172/2006 estabelece que as concessões de distribuição em BT são atribuídas pelos órgãos competentes de cada município ou de associações de municípios na sequência da realização de concurso público, cujo caderno de encargos e respetivo programa são aprovados pelos concedentes.

O processo de atribuição das concessões de distribuição em baixa tensão na sequência do fim da vigência dos atuais contratos de concessão encontra-se em curso.

#### ○ Mercado da eletricidade

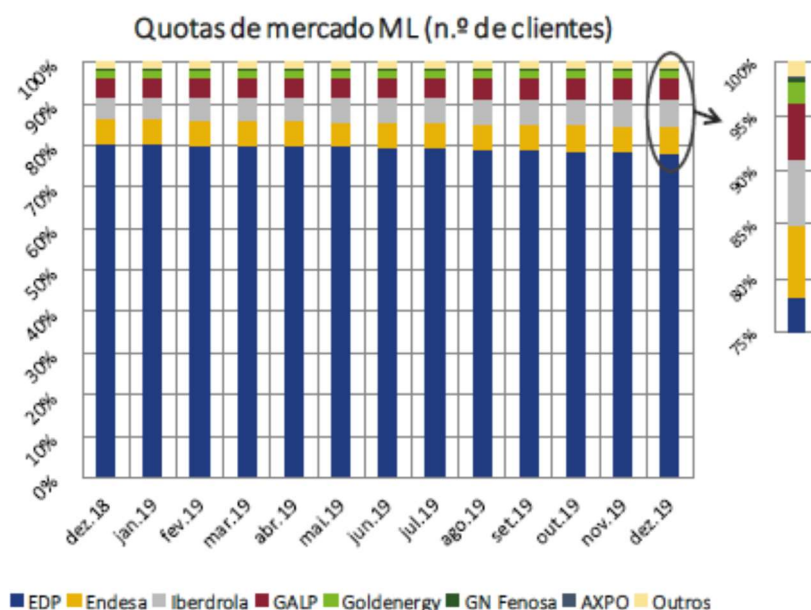
O mercado da eletricidade encontra-se totalmente liberalizado desde 2006, podendo todos os consumidores escolher o seu comercializador de energia elétrica. O processo de abertura progressiva do mercado foi iniciado em 1995.

De acordo com informação constante do sítio da ERSE, o mercado livre alcançou em dezembro de 2019 cerca de 5,2 milhões de consumidores, representando cerca de 95% do consumo total de eletricidade em Portugal Continental.

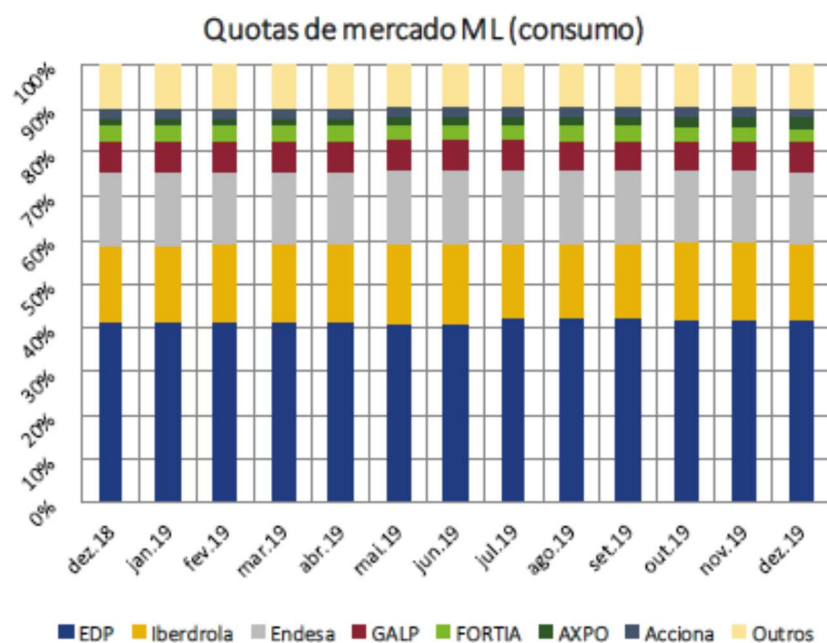
Encontram-se em atividade 32 comercializadores exercendo a sua atividade em Portugal Continental em regime de mercado. Nos gráficos seguintes mostra-se a evolução no decorrer do ano de 2019 das quotas de mercado, em número de consumidores e em consumo<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Fonte: “Boletim do Mercado Liberalizado de Eletricidade – Dezembro de 2019”, ERSE.



**Fig. 2 – Quotas de Mercado em número de clientes**



**Fig. 3 – Quotas de Mercado em consumo**

Encontram-se também em atividade 11 comercializadores de último recurso abastecendo cerca de um milhão de consumidores, com tarifas reguladas estabelecidas pela ERSE. A maioria destes clientes é do setor doméstico representando os restantes segmentos cerca de 0,2% dos consumidores.

## ○ Revisão de Regulamentos da ERSE

No decorrer do ano de 2019, a *ERSE* lançou diversas consultas públicas, nomeadamente relativas à regulamentação de diversos aspetos regulatórios.

Com maior impacto na atividade da distribuição de energia elétrica, designadamente em temas que são objeto da atividade da Comissão de Conformidade, para além da revisão do Regulamento de Relações Comerciais já referido atrás, destacam-se a regulamentação das redes inteligentes, da mobilidade elétrica, do autoconsumo e da gestão de riscos e garantias.

### ■ [Regulamento das Redes Inteligentes de Eletricidade](#)

O *Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica* veio definir um conjunto de serviços a prestar pelos operadores das redes de distribuição de eletricidade em baixa tensão e pelos comercializadores, quando as instalações elétricas estão integradas em redes inteligentes.

Os operadores de redes que proporcionem estes serviços aos consumidores têm direito a um incentivo tarifário. O incentivo assegura a partilha dos benefícios resultantes das redes inteligentes entre consumidores e operadores, assentando na efetiva prestação de todos os serviços definidos.

O regulamento foi discutido no âmbito da Consulta Pública n.º 70, sendo aprovado em 2 de agosto.

### ■ [Regulamentação de Autoconsumo](#)

A Consulta Pública n.º 82, lançada pela *ERSE* em 20 de dezembro, apresenta “uma proposta regulamentar para tornar possível a aplicação do novo regime e produção de energia elétrica para autoconsumo (Decreto-Lei n.º 162/2019, de 25 de outubro), a partir de 2020”.

“O autoconsumo é a produção de energia elétrica dentro das instalações de utilização para consumo na própria instalação” estando previsto apenas para produção usando fontes de energia renovável. “O autoconsumo coletivo é uma modalidade nova que alarga o conceito de autoconsumo para a possibilidade de produzir energia elétrica para várias instalações de utilização na proximidade (geográfica e elétrica) da unidade de produção”.

### ■ [Gestão de Riscos e Garantias no SEN](#)

A Consulta Pública n.º 80, lançada pela *ERSE* em 29 de novembro, colocou em discussão uma proposta sobre a atividade de gestão de garantias, a gestão de riscos e de prestação de garantias no âmbito do Sistema Elétrico Nacional, bem como a atividade e procedimentos a observar pelo Gestor Integrado de Garantias.

- **Regulamento da Mobilidade Elétrica**

O *Regulamento da Mobilidade Elétrica (RME)* “trata das matérias sujeitas a regulação no setor da mobilidade elétrica, do relacionamento entre este setor e o setor elétrico e da proteção dos direitos e dos interesses dos utilizadores de veículos elétricos em relação a preços, qualidade de serviço e prestação de informação. O RME estabelece igualmente os métodos para a formulação e cálculo de tarifas a aplicar pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica”.

Na sequência da Consulta Pública n.º 78, o atual RME foi aprovado pela ERSE em 4 de novembro.

- **Reestruturação da EDP Distribuição**

Decidida em 2019, mas com efeitos em 2020, a *EDP Distribuição* procedeu a uma reestruturação da sua organização.

### 3. Atividade em 2019

- **Funcionamento**

- **Reuniões da Comissão**

A *Comissão de Conformidade* realizou, durante o ano de 2018, as onze reuniões ordinárias seguintes:

- 24 de janeiro;
- 26 de fevereiro;
- 21 de março;
- 11 de abril;
- 16 de maio;
- 3 de junho;
- 18 de julho;
- 20 de setembro;
- 15 de outubro;
- 21 de novembro;
- 19 de dezembro.

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

- A elaboração do *Relatório de Conformidade de 2018*, o primeiro da autoria da Comissão e que acabou por ser sistematizado em quatro capítulos:

**Comissão de Conformidade**

- Uma introdução, consubstanciando a visão global do órgão acerca das atividades desenvolvidas, tanto quanto às motivações e objetivos prosseguidos como quanto aos desafios com que se defrontou;
- Um enquadramento, caracterizando as evoluções ocorridas no sector e os respetivos impactos;
- Uma abordagem específica de cada das principais atividades desenvolvidas;
- Uma explicitação da programação de atividades para 2019;
- O acompanhamento das atividades desenvolvidas pela *EDP Distribuição*, nomeadamente no âmbito da resposta às novas exigências de diferenciação de imagem e comunicação;
- A evolução dos indicadores relativos às transações internas ao Grupo EDP, aos preços praticados e às auditorias realizadas nesse domínio;
- A estrutura das tarifas incidentes sobre a atividade da empresa e o processo anual de atualização;
- A obtenção de informação acerca das iniciativas empreendidas pela EDP Distribuição no âmbito da adequação às disposições do Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- A participação da Comissão de Conformidade no sítio da empresa;
- O acompanhamento e análise de resultados do estudo de imagem da autoria de entidade externa cuja realização com periodicidade anual constitui imperativo legalmente consagrado;
- A aprovação de um Guia de Monitorização, documento de referência e suporte ao planeamento e à gestão das atividades de monitorização;
- A implementação do Programa de Atividades para o ano de 2019;
- A participação ativa na revisão da formação em conformidade;
- A análise e tramitação das mensagens recebidas no canal de conformidade;
- O contributo à elaboração de novo regulamento de relacionamento entre a EDP Distribuição e a Comissão de Conformidade.
- **Articulação com entidades relevantes**
  - **Articulação com a EDP Distribuição**

Em continuidade do regime de funcionamento que vinha vigorando, o relacionamento da Comissão de Conformidade com a *EDP Distribuição* é



**Comissão de Conformidade**

diretamente assumido pelo Conselho de Administração da empresa, constituindo atividade liderada pelo Administrador Dr. Carlos Alves Pereira.

Continuaram também a constituir pontos caracterizadores desse relacionamento:

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

Correspondendo à solicitação da EDP Distribuição para participação na elaboração de um regulamento da EDP Distribuição estabelecendo os princípios gerais e as normas orientadoras do relacionamento entre a EDP Distribuição e a Comissão de Conformidade, de forma a garantir a independência em relação às demais atividades da empresa e o acesso a toda a informação necessária ao exercício das funções da Comissão de Conformidade, concretizando as obrigações legais e regulamentares a que a EDP Distribuição se encontra sujeita, a comissão aprovou, na sua reunião de 15 de outubro, documento de formulação de contributos quanto às disposições a incluir.

A Comissão de Conformidade regista a correção e a eficiência de que se revestiram todas as interações ocorridas no ano de 2019.

■ **Articulação com a ERSE**

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

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

- Atividades a desenvolver;
  - [Interventores no mercado liberalizado de energia elétrica](#)

No final de 2019 encontravam-se em atividade 32 comercializadores no mercado liberalizado de energia elétrica.

Similarmente ao procedimento adotado no Relatório de Conformidade de 2018, apresentam-se no quadro seguinte alguns indicadores de caracterização do mercado liberalizado de energia elétrica<sup>2</sup>.

2019	2018
<b>Nº de Clientes</b>	<b>Nº de Clientes</b>
<b>Total: 5.243.352</b> clientes - <b>84%</b> do mercado nacional	<b>Total: 5.100.303</b> clientes - <b>81%</b> do mercado nacional
<b>Consumo médio anualizado</b>	<b>Consumo médio anualizado</b>
<b>Total: 43.207 GWh</b> - <b>95%</b> do mercado nacional	<b>Total: 43.076 GWh</b> - <b>94%</b> do mercado nacional
<b>Grandes Clientes: 9.442 GWh (99,5%)</b> Iberdrola 28%, EDP 22%, Endesa 20%, Galp 8%, Outros 22%	<b>Grandes Clientes: 9.366 GWh (99,8%)</b> Iberdrola 31%, EDP 21%, Endesa 18%, Galp 8%, Outros 22%
<b>Clientes Industriais: 14.932 GWh (99,5%)</b> Endesa 25%, Iberdrola 24%, EDP 20%, Galp 7%, Outros 24%	<b>Clientes Industriais: 14.959 GWh (99,3%)</b> Endesa 27%, Iberdrola 21%, EDP 19%, Galp 9%, Outros 24%
<b>Pequenos Negócios: 3.351 GWh (97,5%)</b> EDP 43%, Endesa 16%, Iberdrola 11%, Galp 10%, Outros 20%	<b>Pequenos Negócios: 3.350 GWh (99,7%)</b> EDP 41%, Endesa 18%, Iberdrola 11%, Galp 11%, Outros 19%
<b>Domésticos: 15.48483 GWh (87,0%)</b> EDP 74%, Iberdrola 7%, Endesa 7%, Galp 5%, Outros 5%	<b>Domésticos: 15.400 GWh (85,0%)</b> EDP 76%, Galp 6%, Iberdrola 6%, Endesa 6%, Outros 6%

**Quadro 2 – Caraterização de Mercado Liberalizado de Energia Elétrica**

- Monitorização
  - [Guia de Monitorização](#)

A verificação do cumprimento do Programa de Conformidade corresponde a uma das obrigações principais da Comissão de Conformidade, como decorre do

<sup>2</sup> Fonte: “Boletim do Mercado Liberalizado de Eletricidade – dezembro de 2019”, ERSE.

#### Comissão de Conformidade

estabelecido legal e regulamentarmente, designadamente no Decreto-Lei nº 29/2006 – com a redação dada pelo Decreto-Lei nº 215-A/2012, de 8 de outubro – e no Regulamento de Relações Comerciais.

Neste âmbito, a Comissão de Conformidade entendeu elaborar previamente um documento caraterizando como pretende efetuar esta verificação e detalhando o que deve ser objeto de monitorização.

Este Guia de Monitorização foi aprovado em abril e serviu de base ao trabalho de monitorização desenvolvido no ano de 2019.

##### ■ Programa

Tal como previsto no Programa de Atividades para 2019 constante do Relatório de Conformidade de 2018, a Comissão de Conformidade procedeu, num primeiro exercício, a uma identificação da informação disponível para cada uma das obrigações detalhadas constantes do Programa de Conformidade e caraterizadas no Manual de Monitorização.

Foram identificadas dificuldades, lacunas, excessos e redundâncias, servindo de base para uma programação mais concreta de áreas e temas a monitorizar.

Para além da identificação da informação a recolher, foram definidas as áreas da empresa com quem a Comissão de Conformidade pretendia ter interação, designadamente através de reuniões conjuntas.

Foi ainda definido proceder a uma análise mais detalhada das ligações de clientes às redes de distribuição.

##### ■ Reuniões com Direções e Gabinetes

No ano de 2019, a Comissão de Conformidade teve reuniões com as seguintes Direções e Gabinetes:

- Direção Comercial
- Direção de Serviços Comerciais
- Gabinete Jurídico
- Direção de Organização e Desenvolvimento
- Direção de Operações INOVGRID
- Direção de Gestão de Energia
- Gabinete de Comunicação.

Nestas reuniões a Comissão teve a oportunidade de conhecer mais detalhadamente as principais funções e atribuições destas Direções e Gabinetes, cobrindo um conjunto muito significativo das atividades da EDP Distribuição.

Foram também apresentados e discutidos muitos dos temas relevantes da empresa, como sejam: internalização de grande parte das atividades comerciais; programa de transformação JUMP com o lançamento de novo sistema comercial; ligação aos sistemas da ADENE; EDP Serviço Universal com sistema comercial totalmente separado; Projeto EDM; entrada em vigor do Regulamento ERSE de Redes Inteligentes; mobilidade elétrica; implementação de 23 pontos de atendimento da EDPD, deixando a empresa de estar presente nas lojas com outras empresas do Grupo EDP (EDP Comercial, EDP Serviço Universal, ...); diferenciação de marca; concessões de distribuição de energia elétrica; dívida de alguns comercializadores; tratamento dos dados de leitura; procedimentos em situações de fraude; proteção de dados; redes inteligentes; instalação de contadores inteligentes; tarifas para 2020; desenvolvimentos regulatórios recentes; reestruturação da EDP Distribuição; auditoria ao imobilizado da EDP Distribuição; preços de transferência.

A realização destas reuniões com Direções e Gabinetes 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 e Gabinetes, tencionando efetuar em 2020 um novo ciclo de reuniões.

- **Ligação de clientes às redes de distribuição**

Em cumprimento de iniciativa integrada no programa de atividades da comissão para o ano de 2019, foram concretizados contactos com a Direção de Serviços Comerciais, especialmente incidentes sobre os processos de ligação de clientes às redes de distribuição.

Relativamente a novas ligações, constituiu conclusão principal dos trabalhos a constatação de que a atribuição de um *código de ponto de entrega*, no final de cada processo e a remissão do processo de escolha do comercializador para fase posterior assegura observância de conformidade, em termos de equidade.

Das análises dos procedimentos praticados, não resultou qualquer evidência de necessidade de iniciativa subsequente.

Relativamente a aumentos de potência, foi decidida a inclusão, no programa de atividade de 2020 de ação homóloga especificamente dirigida a intervenções nas redes associadas à satisfação de pedidos de aumento de potência.

- **Linha aberta**

A EDP Distribuição mantém disponível um canal aberto destinado à apresentação de queixas ou pedidos de esclarecimento à entidade responsável de conformidade. Este canal encontra-se divulgado publicamente, designadamente no sítio da internet da EDP Distribuição, correspondendo a um endereço de correio eletrónico acedido apenas pelos membros da Comissão de Conformidade.

Em 2019 não foram recebidas quaisquer queixas ou pedidos de esclarecimento relativos a questões envolvendo as obrigações de não discriminação, separação de atividades, confidencialidade e transparência.

- **Transações internas ao Grupo EDP**

Existe um conjunto significativo de transações da EDP Distribuição com empresas do Grupo EDP. Para além das transações reguladas, cujos preços e condições são definidos pela ERSE (acesso às redes faturado aos comercializadores do grupo EDP, ...), existe ainda um conjunto relevante de transações correspondentes à aquisição de serviços (contabilidade, logística, ...).

De salientar, no entanto, que em 2018 se verificou uma internalização da maior parte das atividades operacionais e de suporte do ciclo comercial (leitura, faturação, cobrança, ...) prestados à EDP Distribuição por uma empresa de serviços partilhados do Grupo EDP, reduzindo significativamente as transações entre a EDP Distribuição e empresas do Grupo EDP.

A aquisição de serviços a empresas do Grupo EDP não deve conduzir a qualquer subsidiação cruzada do distribuidor em favor de outras empresas do grupo, devendo ser efetuados em condições de mercado e ser objeto de contratualização. Por outro lado, o Código do IRC estabelece que “nas operações comerciais, incluindo, designadamente, operações ou séries de operações sobre bens, direitos ou serviços, bem como nas operações financeiras, efetuadas entre um sujeito passivo e qualquer outra entidade, sujeita ou não a IRC, com a qual esteja em situação de relações especiais, devem ser contratados, aceites e praticados termos ou condições substancialmente idênticos aos que normalmente seriam contratados, aceites e praticados entre entidades independentes em operações comparáveis”.

A EDP Distribuição solicita anualmente a uma entidade externa independente uma análise das operações realizadas pela EDP Distribuição com as empresas com as quais se encontra numa situação de relação especial, materializada num “relatório de preços de transferência que analisa a adequação dos termos e condições acordadas nas operações estabelecidas entre a EDP Distribuição e as empresas suas relacionadas (operações vinculadas) às regras de preços de transferência em vigor.

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

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

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

#### ○ Formação em *e-learning*

No segundo semestre de 2017 decorreu na EDP Distribuição um curso de *e-learning* cuja preparação envolveu a Universidade EDP e várias direções da empresa, para além do responsável de conformidade.

Este curso pretendeu dar a conhecer as obrigações de não discriminação, separação de atividades, transparência e confidencialidade a que a empresa está sujeita, explicar a razão para a imposição destas obrigações à empresa e enumerar as medidas que devem ser tomadas para garantir o cumprimento destas obrigações.

Esta formação tem ainda feito parte do “pacote” de acolhimento dos novos colaboradores da empresa.

Em 2019, a EDP Distribuição decidiu lançar um novo curso de *e-learning* nesta área, permitindo um refrescamento da informação e a inclusão de alterações que ocorreram posteriormente como sejam, por exemplo, a passagem de um responsável de conformidade unipessoal para uma comissão composta por três membros.

A Comissão de Conformidade participou na elaboração deste novo curso de *e-learning* tendo também sido gravada uma intervenção de cada um dos membros da Comissão.

#### ○ Diferenciação de Imagem e Comunicação

##### ■ Princípios e Enquadramento

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

“Os operadores de redes de distribuição devem adotar medidas destinadas a diferenciar a sua imagem das restantes entidades que atuam no SEN, de forma inequívoca para consumidores finais de eletricidade, devendo obrigatoriamente a respetiva imagem gráfica e designação comercial não conter elementos comuns com os utilizados por quaisquer outras entidades com as quais possuam relações de grupo e que atuem noutras atividades no setor elétrico.”

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

**Comissão de Conformidade**

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

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

A comissão entendeu ser este um dos temas relevantes da sua atividade para 2019, prosseguindo um foco especial sobre este tema em relação à análise de atividades da EDP Distribuição e outros *stakeholders* a este respeito.

Em particular salientam-se as seguintes iniciativas e eventos relevantes acompanhadas pela Comissão de Conformidade, a saber:

1. Revisão de resultados de Estudo de Posicionamento da EDP Distribuição elaborado pela GfK datado de março de 2019, na sequência de estudo solicitado em 2018 pela companhia;
2. Alteração de imagem EDP Serviço Universal para SU Eletricidade Agosto de 2019;
3. Alteração de imagem no Mercado Espanhol de EDP HC para E-redes, *Distribución Eléctrica*;
4. Proposta de alteração do logótipo base da marca E-Redes, registada pela EDP Distribuição e discutida com a ERSE;
5. Atualização da situação relativa à Diferenciação de Imagem e Comunicação com Dr<sup>a</sup> Virgínia Santos do Gabinete Jurídico, em outubro 2019, salientando-se a existência de atraso no processo;
6. Atualização com o Dr. Gonçalo Carvalhas do Gabinete de Comunicação em novembro de 2019, salientando-se a implementação dos pontos de

atendimento EDP Distribuição como elemento diferenciador importante e parte relevante do percurso de diferenciação de imagem.

▪ **Avaliação independente**

Em cumprimento da disposição consagrada no *Regulamento de Relações Comerciais* (nº 9 do artigo 58º), são sumariados no presente capítulo os elementos de informação contida em avaliação independente da autoria da empresa GfK (disponibilizados em março de 2019 (amostra considerada representativa da população portuguesa (1002 entrevistas, com margem de erro associada de + 3 pp), no que respeita ao target cidadãos:

- A notoriedade espontânea da EDP Distribuição no sector energético é muito baixa, com apenas 0,3%, tendo a EDP 86% para a totalidade dos universos inquiridos. Ao ser comentada a EDP Distribuição como marca do grupo EDP, a notoriedade espontânea (marcas que conhece ou ouviu falar) sobe para 8% junto dos cidadãos.
- Quando se sugere a marca EDP Distribuição (notoriedade sugerida) o conhecimento atinge os 82% dos cidadãos, embora só 13% “conheçam e saibam exatamente o que faz”. Ao reconhecer marcas numa lista de Empresas ligadas ao setor energético, a *EDP Distribuição* surge em 4º lugar na lista de empresas “que conhece ou já ouviu falar”.
- Os consumidores finais de eletricidade (cidadãos) associam corretamente à EDP Distribuição a atividade de fornecimento de eletricidade (79%), mas um número significativo associa erradamente à marca a comercialização de eletricidade (56%) e a produção de eletricidade (38%). Os cidadãos que demonstram ter algum conhecimento do que faz a EDP Distribuição (os conhecedores) são 7% do universo.
- Quando se indagam os cidadãos a propósito das diferenças entre a EDP Distribuição e a EDP, 26% dizem saber qual é a diferença, no entanto apenas 10% demonstram saber a diferença (pois 16% respondem não corretamente).
- Ao avaliar a diferença entre a *EDP Distribuição* e outras empresas do setor energético, a saber pelo menos uma comercializadora, 30% dos cidadãos dizem saber a diferença, mas apenas 9 % demonstram saber de facto qual é a diferença.
- A notoriedade total da *EDP Distribuição*, depois da apresentação do *disclaimer* revelando o cliente do projeto de pesquisa e a atividade (isto é, descrevendo com precisão a atividade da empresa) fica nos 85% (cresce dos 82%), o que significa ainda que 15% dos cidadãos não a reconhecem ou identificam.



#### Comissão de Conformidade

- Acompanhamento e Perceção da diferenciação por parte dos consumidores

A comissão de conformidade entende que a EDP Distribuição deve estar preparada para o processo de alteração de marca e imagem quando necessário, preparando precocemente o programa necessário à implementação. Nesse sentido, procurou compreender as melhores práticas na área, tendo identificando a ENEDIS como tendo conduzido um processo completo, num espaço de tempo relativamente curto, e com resultados positivos no que toca à diferenciação de imagem e comunicação.

A Comissão de conformidade tomou a iniciativa de reunir, paralelamente a uma reunião do COFEED em Paris em novembro de 2019, com o Sr. Bruno Chefson (Head of Compliance Department ENEDIS) e Sr<sup>a</sup> Sylvie Castrique (Controle de Conformidade ENEDIS), durante a qual foram partilhadas informações relevantes e detalhadas sobre o processo seguido, que trazem ensinamentos sobre como um ORD lidou com este processo num mercado complexo e de grande dimensão.

#### ○ Atividade internacional

- COFEED

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

A reunião da primavera de 2019 teve lugar em Lisboa, a convite da EDP Distribuição. Para além da organização da reunião, foi mostrada aos participantes o MAAT – Museu de Arte, Arquitetura e Tecnologia bem como o Museu da Eletricidade, sito na antiga Central Tejo, central termoelétrica propriedade da CRGE – Companhias Reunidas de Gás e Eletricidade que abasteceu a cidade e região de Lisboa de 1909 a 1972, funcionando como central de reserva a partir de 1951.

A reunião de outono realizou-se em Paris, a convite da ENEDIS.

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.

No ano de 2019, os temas em destaque nas discussões da COFEED foram o impacto do pacote energia-clima nos distribuidores de energia elétrica bem como a prática

dos distribuidores em termos da utilização de serviços partilhados com empresas do grupo empresarial a que pertencem.

- **Reunião com ENEDIS**

Como já citado supra, dois elementos da Comissão de Conformidade (Jorge Velosa e Manuel Rodrigues da Costa) reuniram-se com representantes da Comissão de Conformidade da ENEDIS em novembro de 2019, com o propósito de partilha de informação sobre o processo de mudança de marca e imagem da ENEDIS, e a compreensão das melhores práticas na transição. Foram identificados o contexto do processo de mudança de imagem bem como o processo de implementação que foi seguido na empresa, incluindo as fases de implementação e seu calendário, a organização criada para o efeito bem como outros recursos afetos, nomeadamente o orçamento necessário ao programa de mudança de marca e imagem.

## **4. Programação para 2020**

- **Enquadramento**

No ano de 2021 terá início um novo período de regulação. A exemplo do procedimento seguido no início de períodos regulatórios anteriores, será de prever que a ERSE proceda em 2020 a uma revisão dos principais regulamentos.

Como referido anteriormente, a ERSE já lançou em dezembro de 2019 uma consulta pública correspondente à revisão do Regulamento de Relações Comerciais onde, para além de uma fusão dos regulamentos de relações comerciais dos setores do gás e da eletricidade, procede a um conjunto de alterações sendo de sublinhar as relativas aos serviços fornecidos aos distribuidores de energia elétrica por entidades do grupo empresarial a que pertencem e uma revisão anual do programa de conformidade.

No âmbito da atividade da EDP Distribuição será expetável o reforço das redes inteligentes, designadamente a instalação e integração de mais equipamentos de medição inteligente. A gestão da informação, designadamente a gestão adequada dos dados pessoais, continuará a ser um elemento fundamental na atividade da empresa. O projeto JUMP, na sua componente comercial continuará o seu aprofundamento.

Eventuais desenvolvimentos no que se refere ao processo de concessão de distribuição em baixa tensão bem como no tocante à diferenciação de imagem e comunicação da EDP Distribuição poderão também ocorrer no ano de 2020.

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

- **Atividades básicas do Programa de Atividades 2020**

- **Monitorização**

Seguindo um procedimento análogo ao adotado em 2019, a Comissão de Conformidade procederá numa primeira fase a uma identificação atualizada da informação disponível e de eventuais lacunas no âmbito das medidas constantes do Programa de Conformidade e caracterizadas no Manual de Monitorização.

Um novo ciclo de reuniões com Direções da EDP Distribuição, a identificar face à análise acima referida, deverá também ter lugar, permitindo à Comissão de Conformidade aprofundar e atualizar o conhecimento da EDP Distribuição e o cumprimento de Programa de Conformidade.

A exemplo do exercício seguido quanto a ligações à rede de distribuição, será selecionado um outro processo a analisar com mais detalhe, para além dos aumentos de potência dos clientes, já referida anteriormente.

- **Perceção atual da diferenciação da EDP Distribuição**

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

- **Divulgação**

A Comissão de Conformidade acompanhará o novo curso em *e-learning* sobre conformidade, designadamente a opinião recebida dos participantes.

- **Atividade internacional**

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

- **Desenvolvimentos no setor e na empresa**

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

- **Programa de Conformidade**

A Comissão de Conformidade acompanhará a revisão do Regulamento de Relações Comerciais, procedendo, depois da aprovação da versão revista, a uma análise da necessidade e oportunidade de uma revisão do Programa de Conformidade.

#### ■ Atividades adicionais

Tendo presente a análise efetuada pela ERSE ao Relatório enviado pela Comissão à ERSE em 30 de março, transmitida à Comissão de Conformidade em 28 de abril, foram adicionados os seguintes pontos ao Programa de Atividades 2020:

- Monitorização da implementação de medidas decorrentes de nota de ilicitude contra a EDP Distribuição, recentemente deduzida pela ERSE em processo de natureza sancionatória, por não assegurar a independência funcional face a outras empresas integradas no Grupo EDP.
- Monitorização da implementação de medidas incidentes sobre as matérias identificadas em anterior auditoria às operações do Grupo EDP.
- Acompanhamento programado da transição para a nova imagem gráfica, recentemente aprovada pela ERSE.
- Melhoria do programa de conformidade, com inclusão de medidas prescritivas e robustas, sua procedimentalização e especificação de mecanismos de controlo adequados.

#### ○ Programa de Atividades 2020

Tendo presente o enquadramento esperado para 2020 e as atividades básicas acima desenvolvidas, apresenta-se de seguida o Programa de Atividades para 2020.

Neste Programa enquadram-se as medidas e pontos de atenção em 2020 tendo em atenção os princípios básicos estabelecidos no Programa de Conformidade, designadamente nos seus capítulos 2 e 4.

Apresentam-se também os desenvolvimentos em 2018 e 2019 para cada um dos princípios básicos em causa, permitindo uma melhor compreensão da atividade planeada para 2020.

- Não discriminação - Equidade no relacionamento com Produtores e Comercializadores

<p><b>Desenvolvimentos em 2018/2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistência de litigância judicial sobre a matéria;</li> <li>- Disponibilização equitativa a cada comercializador de canais de transmissão de informação sobre dados metrológicos com vista à emissão das respetivas faturas;</li> <li>- Atribuição a cada comercializador da possibilidade de uma quota de situações a que se poderá conferir prioridade, antecipando a implementação de funcionalidades no âmbito dos programas de instalação de equipamentos de medição inteligente.</li> </ul>	<p><u>Junho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção Jurídica</li> <li>- Direção da Plataforma Tecnológica</li> </ul> <p><u>Setembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção da Plataforma de Mercados.</li> </ul>
<p><b>Pontos de atenção em 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactos esperados da mudança de sistemas informáticos em curso de implementação com objetivos de melhorias de fiabilidade e qualidade metrológica e de adequação à segmentação de mercados.</li> </ul>	

- Transparência - Canais de comunicação externa.

<p><b>Desenvolvimentos em 2018/2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Novo sítio de internet da EDP Distribuição;</li> <li>- 23 pontos de atendimento da EDP Distribuição, deixando a empresa de estar presente nas lojas com outras empresas do Grupo EDP (EDP Comercial e EDP Serviço Universal, cuja marca evoluiu, entretanto, para SU Eletricidade);</li> <li>- Novo sistema de gestão comercial, autónomo e assegurando as ligações externas adequadas.</li> </ul>	<p><u>Julho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Gestão de Clientes.</li> </ul> <p><u>Setembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção da Plataforma de Mercados.</li> </ul> <p><u>Novembro de 2020:</u></p>
<p><b>Pontos de atenção em 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactos e desempenho das soluções implementadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Comunicação e Stakeholders.</li> </ul>

▪ Diferenciação de imagem e comunicação - Autonomização.

<p><b>Desenvolvimentos em 2018/2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registo da marca E-redes;</li> <li>- Contactos com a ERSE relativamente à conceção do logotipo;</li> <li>- Aprofundamento dos trabalhos de conceção com base em benchmarking internacional no alinhamento com os valores da EDPD (proximidade, resiliência, empenho e confiança);</li> <li>- Obtenção de documentação acerca do desenvolvimento ocorrido na ENEDIS.</li> </ul>	<p><u>Junho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção Jurídica.</li> </ul> <p><u>Novembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Comunicação e Stakeholders.</li> </ul>
<p><b>Pontos de atenção em 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhamento do programa de mudança de imagem.</li> </ul>	

▪ Independência jurídica e funcional - Separação funcional.

<p><b>Desenvolvimentos em 2018/2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporação das atividades de gestão comercial, anteriormente objeto de prestação de serviços pela empresa EDP Soluções Comerciais;</li> <li>- 23 pontos de atendimento da EDP Distribuição, deixando a empresa de estar presente nas lojas com outras empresas do Grupo EDP (EDP Comercial e EDP Serviço Universal, cuja marca evoluiu, entretanto, para SU Eletricidade).</li> </ul>	<p><u>Junho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção Jurídica.</li> </ul> <p><u>Julho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Gestão de Clientes.</li> </ul> <p><u>Setembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção da Plataforma de Mercados.</li> </ul> <p><u>Outubro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Estratégia e Regulação.</li> </ul> <p><u>Dezembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Planeamento e Controle.</li> </ul>
<p><b>Pontos de atenção em 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactos e desempenho das soluções implementadas;</li> <li>- Seguimento dos procedimentos associados a auditoria da ERSE realizada em 2016;</li> <li>- Seguimento dos procedimentos associados a nota de ilicitude apresentada pela ERSE em 2020;</li> <li>- Análise do relatório anual de preços de transferência.</li> </ul>	

▪ Confidencialidade - Proteção de dados pessoais

<p><b>Desenvolvimentos em 2018/2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparação da empresa para o novo regime jurídico emergente da aprovação do novo regulamento de proteção de dados (53 iniciativas e 298 atividades, revisão de 54 contratos com prestadores de serviços externos, definição de prazos de conservação de documentos e definição da política de privacidade e utilização de cookies);</li> <li>- Atividades de classificação de dados por forma a fazer refletir, nos requisitos das novas soluções, os procedimentos prudenciais e restritivos adequados.</li> </ul>	<p><u>Junho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção Jurídica;</li> <li>- Direção da Plataforma Tecnológica.</li> </ul> <p><u>Setembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção da Plataforma de Mercados.</li> </ul> <p><u>Novembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Comunicação e Stakeholders.</li> </ul>
<p><b>Pontos de atenção em 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactos e desempenho das soluções implementadas;</li> <li>- Ocorrências noticiadas no âmbito da cibersegurança.</li> </ul>	

▪ Revisão do Código de Conduta (Articulado) - Atualização

<p><b>Desenvolvimentos em 2018/2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisão do Código de Conduta (em conclusão);</li> </ul>	<p><u>Junho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção Jurídica;</li> <li>- Direção da Plataforma Tecnológica.</li> </ul> <p><u>Setembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção da Plataforma de Mercados;</li> <li>- Direção de Operação de Redes Inteligentes.</li> </ul> <p><u>Novembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Comunicação e Stakeholders.</li> </ul>
<p><b>Pontos de atenção em 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conclusão do processo de revisão;</li> <li>- Impactos e desempenho das soluções implementadas;</li> <li>- Acompanhamento evolutivo.</li> </ul>	

▪ Divulgação

<p><b>Desenvolvimentos em 2018/2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualização da formação em e-learning dedicada à Conformidade, tendo também em conta a aprovação prevista para breve do Código de Conduta;</li> <li>- Ações de divulgação do modelo de dados e fluxos e de teleserviços, dirigidas a comercializadores e em articulação com a ADENE;</li> <li>- Ações de sensibilização e formação implementadas no âmbito interno e que envolveram a distribuição de documentação e ações de formação, presencial para dinamizadores selecionados e com recurso a e-learning para a generalidade dos colaboradores;</li> <li>- Extensão dessa atividade a prestadores de serviços externos;</li> <li>- Atualização do separador “conformidade” no sítio da EDP Distribuição;</li> <li>- Divulgação dos Relatórios Anuais de Conformidade, nos termos do disposto legal e regulamentarmente.</li> </ul>	<p><u>Julho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Universidade EDP.</li> </ul> <p><u>Novembro de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direção de Comunicação e Stakeholders.</li> </ul>
<p><b>Pontos de atenção em 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grau de participação dos trabalhadores da EDP Distribuição no curso de e-learning;</li> <li>- Comentários e sugestões dos participantes no curso de e-learning tendo em vista futuras atualizações;</li> <li>- Divulgação das obrigações de conformidade aos novos trabalhadores da EDP Distribuição (pacote de acolhimento, cursos, ...).</li> </ul>	

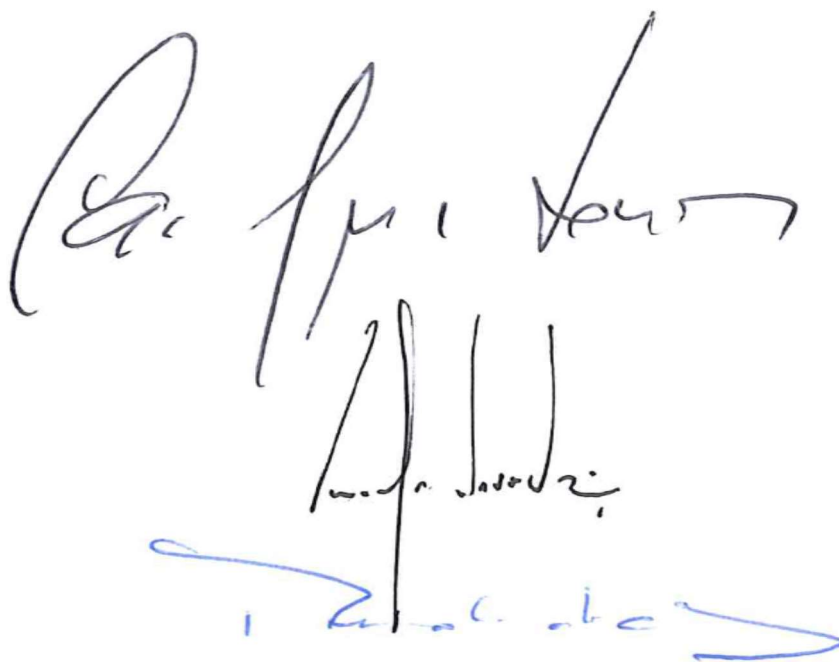
▪ Procedimentos de Verificação (Comissão de Conformidade) - Funcionamento.

<p><b>Desenvolvimentos em 2018/2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afetação de sala de utilização exclusiva em instalação da empresa;</li> <li>- Disponibilização aos membros da comissão do acesso à sede da empresa, bem como a endereços eletrónicos próprios, apoio administrativo e reserva de salas de reuniões;</li> <li>- Participação na elaboração de um regulamento da EDP Distribuição estabelecendo os princípios gerais e as normas orientadoras do relacionamento entre a EDP Distribuição e a Comissão de Conformidade;</li> <li>- Relatórios de Conformidade de 2018 e de 2019.</li> </ul>	<p>Sem marcos a referenciar.</p>
--	----------------------------------



Comissão de Conformidade

<b>Pontos de atenção em 2020:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Exercício das atribuições;</li><li>- Relatório de Conformidade de 2020.</li></ul>	
---	--



Handwritten signature in black ink, likely of a member of the Commission of Conformity.

Lisboa, 7 de maio de 2020

Como contactar a Comissão de Conformidade:

Por correio eletrónico: **Conformidade.EDPDistribuição@edp.pt**