

Código de Conduta do Comercializador de Último Recurso de Gás Natural

A EDP Gás Serviço Universal, na observância dos Valores do Grupo EDP, designadamente de Transparência, Rigor, Integridade, Ética, Confiança, Excelência, Iniciativa e Sustentabilidade, consciente do papel que desempenha na sua área de concessão, considera-se uma empresa responsável, de confiança, que respeita de forma equilibrada as expectativas e necessidades dos seus *stakeholders*.

Apesar de os 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, adota-se o presente Código de Conduta do Comercializador de Último Recurso de Gás Natural.

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, em termos funcionais, no exercício das atividades que competem ao Comercializador de Último Recurso, e ainda de garantir a exclusão de comportamentos discriminatórios, bem como o seu controlo de forma adequada

2. Âmbito de Aplicação

2.1. O Código de Conduta, que agora se publica, aplica-se a todos os colaboradores que, direta ou indiretamente, desempenham funções de Comercialização de Último Recurso de Gás Natural, de Compra e Venda do Acesso à Rede e de Compra e Venda de Gás Natural.

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

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 Comercializador de Último recurso, com o Operador da Rede de Transporte, com o Operador da Rede de Distribuição, com o Comercializador de Último Recurso Grossista, com os Comercializadores em Regime de Mercado e com os Clientes.

2.4 Os colaboradores deverão promover junto dos fornecedores, nomeadamente os que assegurem a prestação de serviços a clientes finais, a obrigatoriedade da

observância dos princípios aplicáveis descritos nos artigos 3º e 4º do presente código de conduta.

3. Princípios

O exercício das funções atribuídas ao Comercializador de Último Recurso de Gás Natural está sujeito à observância dos princípios gerais de Salvaguarda do Interesse Público, da Igualdade de Tratamento e de Oportunidade, da Não Discriminação, da Transparência e Objetividade das Regras aplicáveis ao relacionamento comercial, da Imparcialidade de Decisões, e do Direito à Informação e Salvaguarda da Confidencialidade da Informação Comercialmente Sensível.

4. Normas Gerais de Conduta

4.1. No exercício das suas funções e no desenvolvimento das suas competências, os colaboradores estão obrigados a orientar a sua conduta, na atividade de Comercialização de Último Recurso, 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 objetividade e sem sobreposição de qualquer interesse próprio ou de terceiros;

-No âmbito do ponto anterior, deverá ser mantido o registo da informação de suporte à decisão que for necessária à verificação da independência do Comercializador de outras atividades 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 Sujeitos intervenientes no Sistema Nacional de Gás Natural.

-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

-Os colaboradores devem preservar e garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da atividade e classificada como comercialmente sensível;

-Os colaboradores não podem contribuir para que as informações relativas à própria atividade e que poderão representar vantagem comercial sejam reveladas de forma discriminatória;

-Os colaboradores devem gerir com a máxima discrição toda a informação de natureza confidencial, não usando nem transmitindo factos ou informações internas, excepto aos serviços que, por inerência da atividade, a ela devam ter acesso.

4.1.4. Reporte hierárquico

-Os colaboradores devem reportar à sua hierarquia direta e dentro da esfera de actuação do Comercializador de Último Recurso, respeitando a separação jurídica desta atividade face a outras do negócio do gás ou do Grupo EDP;

4.1.5. Atendimento Comercial

-Os colaboradores devem cumprir com os procedimentos comerciais aplicáveis no serviço de atendimento aos clientes da EDP Gás Serviço Universal, que podem ser consultados pelos interessados, estando disponíveis na página da internet da EDP Gás Serviço Universal, e respeitam a observância das regras de concorrência e da transparência das relações comerciais.

4.2.Os colaboradores que venham a transferir-se da atividade de Comercialização de Último Recurso Gás Natural para Operadores de Infra-estruturas, pertencentes ou não ao Grupo EDP, devem manter lealdade aos princípios enunciados, nomeadamente no âmbito da não prestação e da não utilização de informação privilegiada.

5. Cumprimento

5.1. Os colaboradores estão obrigados a respeitar e cumprir o disposto no presente Código de Conduta, bem como a observar a legislação aplicável ao Setor, designadamente o Decreto-Lei n. 30/2006, de 15 de fevereiro e o Decreto-Lei nº 140/2006, de 26 de julho, os Regulamentos publicados pela ERSE e, ainda, a legislação relativa à proteção de dados pessoais.

5.2.Todo o colaborador que não cumpra os princípios e as normas gerais de conduta constantes deste Código, está sujeito a ação disciplinar, nos termos regulamentarmente aplicáveis às infrações cometidas podendo, igualmente, incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

6. Divulgação e esclarecimento de Dúvidas

6.1. O presente Código de Conduta será entregue a todos os colaboradores com funções na Comercialização de Último Recurso, nomeadamente os pertencentes a empresas de prestação de serviços comerciais, e publicado nos sítios interno e externo da EDP Gás Serviço Universal de acesso eletrónico (Intranet e Internet).

6.2. Para o esclarecimento de eventuais dúvidas, quer quanto às disposições do presente Código, quer quanto à respetiva aplicação aos casos concretos, os seus destinatários devem recorrer aos Serviços competentes do Grupo, nomeadamente à Área de Regulação.

7. Resolução de Conflitos

7.1. Os interessados podem apresentar reclamações junto da EDP Gás Serviço Universal, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados. As regras relativas à forma e meios de apresentação de reclamações, bem como sobre o seu tratamento, são as definidas nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço emanado pela ERSE.

7.2. Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária. Para o efeito, a EDP Gás Serviço Universal aderiu voluntariamente ao Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave.

7.3 Os interessados poderão ainda recorrer ao Provedor do Cliente do Grupo EDP para a resolução de conflitos.

8. Monitorização e Controlo da Aplicação

A aplicação do presente Código de Conduta será objeto de acompanhamento regular por parte dos órgãos próprios da EDP Gás e, pelo menos, de uma auditoria a cada dois anos.

9. Entrada em vigor

O presente Código de Conduta entra em vigor a 15 de fevereiro de 2011.

Anexo

Procedimentos Comerciais a Utilizar nos Serviços de Atendimento aos Clientes da EDP Gás Serviço Universal

1. Princípios e normas de atuação

1. Para efeitos de atendimento consideram-se como Clientes da EDP Gás Serviço Universal os sujeitos ou entidades que pretendam tratar de assuntos comerciais relativos ao Mercado Regulado nomeadamente pedidos de informação, contratação, rescisão contratual, faturação, pagamento, alterações contratuais e reclamações.

2. A atividade de atendimento deve respeitar princípios de isenção e independência e contribuir para a salvaguarda dos direitos dos clientes da EDP Gás Serviço Universal, nomeadamente em matéria de acesso a informação comercialmente sensível, de proteção de dados pessoais e de práticas comerciais desleais, sendo de evitar quaisquer situações susceptíveis de originar conflitos de interesses.

3. Em qualquer Canal de Atendimento deverá ser observado o disposto no Código de Conduta da EDP Gás Serviço Universal, nomeadamente no que se refere à honestidade, integridade e transparência e confidencialidade da informação.

4. As informações de clientes, residentes na Base de Dados, não poderão ser utilizadas nem disponibilizadas a terceiros, sem prévia e expressa autorização daqueles e sem prejuízo de cumprimento de obrigações legais.

5. As informações de clientes existentes no âmbito do Mercado Regulado não podem, sem a sua prévia autorização, ser utilizadas por comercializadores no Mercado Livre.

6. A privacidade dos clientes deve ser rigorosamente observada em conformidade com a legislação vigente.

7. Se o cliente solicitar esclarecimentos acerca do Mercado de Gás deverá ser esclarecido sobre os princípios gerais do Mercado, nomeadamente sobre a existência de outros comercializadores, atuando no Mercado Liberalizado, remetendo-o para os portais da DGEG e da ERSE para obtenção de informações mais detalhadas.

2. Procedimentos específicos

2.1 Lojas

a. Os clientes contactam a EDP Gás Serviço Universal através das Lojas para tratar de assuntos de relacionamento comercial, designadamente para contratação, alterações contratuais, pedidos de informação e reclamações.

b. A pedido do cliente o atendedor deverá efetuar as simulações de faturação possíveis, face aos dados disponíveis e informação prestada pelo cliente, com vista a determinar a melhor opção para este, designadamente no que se refere ao enquadramento num determinado escalão de consumo.

c. As simulações referidas só poderão ser efetuadas ao titular do contrato ou a representante deste com poderes para o efeito, que deverá previamente autorizar a consulta aos dados residentes na Base de Dados da EDP Gás Distribuição;

d. As reclamações ou pedidos de informação apresentadas pelos clientes deverão ser devidamente analisadas e respondidas de imediato ou, se tal não for possível, objeto de encaminhamento interno, com garantia de resposta posterior;

e. O colaborador que esteja a atender um cliente da EDP Gás Serviço Universal pode realizar tarefas de atendimento em relação ao Mercado Liberalizado desde que expressamente solicitado para o efeito pelo cliente.

2.2 Contact Center

a. Os clientes contactam a EDP Gás Serviço Universal através de número telefone específico para tratar dos assuntos comerciais do Mercado Regulado.

b. Se o cliente pretender ter acesso a simulações com vista a encontrar a melhor solução para a utilização que pretende, o procedimento será idêntico ao previsto para as Lojas, devendo ser validado verbalmente que o interlocutor é o titular do contrato;

c. Se o cliente solicitar informações acerca do Mercado de Gás deverá ser informado de que existem vários comercializadores a operar no Mercado Liberalizado remetendo-o para os portais da DGEG e da ERSE para obtenção de informações mais detalhadas;

d. As reclamações ou pedidos de informação apresentadas pelos clientes deverão ser devidamente analisadas e respondidas de imediato ou, se tal não for possível, objeto de registo e encaminhamento interno, com garantia de resposta posterior.