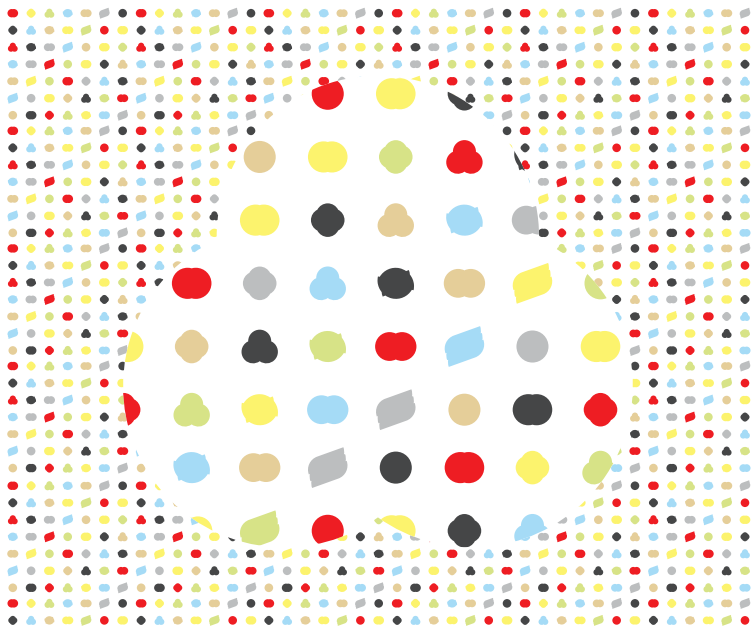




CÓDIGO DE CONDUTA DA EDP COMERCIAL

Aplicável em matéria de contratos
celebrados à distância, vendas ao domicílio
e equiparados





Mensagem do Presidente

O novo Código de Conduta da EDP Comercial, revisto e alinhado com o novo Código de Ética EDP, aplicável a todas as empresas do Grupo, desenvolve e concretiza os princípios base, deveres e procedimentos comerciais que todos os colaboradores da EDP Comercial, ou outros profissionais ao serviço desta, devem cumprir no seu relacionamento com os nossos Clientes e potenciais Clientes.

Representa o compromisso reforçado da EDP Comercial e dos seus colaboradores pelos mais elevados padrões éticos, enunciando normas gerais de conduta e princípios de actuação, específicos à actividade da comercialização, que importa a todos conhecer e respeitar, no sentido de uma cada vez maior protecção e satisfação dos nossos Clientes.

Reafirma a nossa convicção de que ética e negócios são indissociáveis e, ao vincular a empresa, implica o nosso compromisso individual e colectivo de fazer deste Código um guia de orientação para uma actuação responsável e exemplar, em todas as situações, ao serviço dos nossos Clientes.

Conto com o compromisso de todos,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MST', is positioned above the printed name of the president.

Miguel Stilwell d'Andrade
Presidente do Conselho de Administração
da EDP Comercial

Junho 2014



ÍNDICE

| | |
|--|---------|
| 1. Objeto do código de conduta | pag. 06 |
| 2. Missão e princípios gerais | pag. 07 |
| 3. Código de ética do Grupo EDP | pag. 08 |
| 4. Aplicação | pag. 08 |
| 5. Definições | pag. 09 |
| 6. Cumprimento das leis e regulamentos, dos estatutos da EDP Comercial e do código de conduta | pag. 10 |
| 7. Normas gerais de conduta | pag. 11 |
| 8. Igualdade de tratamento e não discriminação | pag. 12 |
| 9. Honestidade, integridade e transparência | pag. 13 |
| 10. Vendas e atenção ao cliente | pag. 14 |
| 11. Dúvidas, pedidos de informação e reclamações | pag. 16 |
| 12. Confidencialidade e tratamento de dados | pag. 17 |
| 13. Relações com fornecedores e prestadores de serviços .. | pag. 18 |
| 14. Ação disciplinar | pag. 19 |
| 15. Divulgação | pag. 19 |

1. OBJETO DO CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta da EDP Comercial tem por objetivos principais:

- Estabelecer os princípios base, deveres e procedimentos comerciais que deverão pautar o comportamento dos Colaboradores da EDP Comercial junto do Cliente.
- Promover, incentivar e garantir princípios e normas de atuação que assegurem a transparência das relações comerciais, em observância das regras da concorrência.
- Garantir a exclusão de comportamentos discriminatórios e o cumprimento e controlo das obrigações específicas dos Colaboradores para a prossecução daquele objetivo.

Este Código representa um compromisso da EDP Comercial. Trata-se de uma ferramenta de autorregulação, cujas normas podem ultrapassar o grau de exigência das obrigações legais em vigor.

Os Colaboradores da EDP Comercial atuarão sempre em cumprimento do normativo legal vigente, respeitando os direitos dos consumidores e evitando práticas



restritivas da concorrência.

O modelo de atuação estará sempre em conformidade com o posicionamento da EDP Comercial, sendo um reforço dos seus princípios e valores.

2. MISSÃO E PRINCÍPIOS GERAIS

A missão da EDP Comercial é construir uma forte relação de parceria com os Clientes, antecipando as suas necessidades e expectativas em todos os momentos de contacto, e atuando segundo os princípios e valores da EDP:

“Seremos a empresa preferida dos portugueses pelas soluções que oferecemos e pela excelência dos nossos serviços: O Cliente no centro de tudo o que fazemos.”

Os nossos compromissos:

- Colocamos o Cliente no centro de toda a atividade da EDP Comercial
- Escutamos ativamente o Cliente para atender às suas necessidades



- Desenhamos a nossa oferta para maximizar a satisfação dos nossos Clientes.
- Desenvolvemos os canais mais adequados para promover a proximidade com o Cliente.
- Comunicamos de forma simples, clara e transparente.

3. CÓDIGO DE ÉTICA DO GRUPO EDP

Para além do presente Código de Conduta os Colaboradores da EDP Comercial estão obrigados a cumprir os princípios constantes do Código de Ética do Grupo EDP.

4. APLICAÇÃO

O presente Código aplica-se aos Colaboradores da EDP Comercial, que ficam vinculados, enquanto tal, aos respetivos princípios e normas de conduta no âmbito da sua atuação no relacionamento com os Clientes da EDP Comercial.



5. DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Código, entende-se por:

Colaboradores:

- Trabalhadores do quadro do pessoal permanente da EDP Comercial, com contrato individual de trabalho com ou sem termo, mesmo que em situação de relação de trabalho temporariamente suspensa.
- Restantes trabalhadores ao serviço da EDP Comercial, ainda que sob contrato de cedência ou requisição, a título duradouro ou ocasional e independentemente da natureza do vínculo contratual, em comissão de serviço ou mediante contrato de prestação de serviço, bem como exercendo atividades ao abrigo de programas de estágio ou de formação profissional.
- Quadros de gestão da EDP Comercial;
- Membros dos Órgãos Sociais da EDP Comercial.



Cientes:

- Todas as pessoas singulares ou coletivas a quem a EDP Comercial fornece energia, bem como as que se lhe dirigem para efeitos de informação e eventual contratação.

6. CUMPRIMENTO DAS LEIS E REGULAMENTOS, DOS ESTATUTOS DA EDP COMERCIAL E DO CÓDIGO DE CONDUTA

Os Colaboradores devem respeitar e cumprir integralmente as Leis e os Regulamentos aplicáveis à atividade da EDP Comercial, designadamente as normas específicas do Sector Eléctrico e do Sector de Gás Natural – em especial o Regulamento Tarifário, o Regulamento de Relações Comerciais, o Regulamento da Qualidade de Serviço e o Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações – , do Direito da Concorrência e da Proteção de Consumidores, bem como as disposições dos Estatutos Sociais e do presente Código de Conduta.

7. NORMAS GERAIS DE CONDUTA

No atendimento pessoal ou por qualquer meio de comunicação, a EDP Comercial e os seus Colaboradores pautarão a sua conduta pelos mais elevados padrões éticos e comportamentais. Deve ser mantida a cordialidade e respeito, ouvindo as exposições dos Clientes e fundamentando, em tempo útil, as respostas e as decisões que forem adotadas.

Os Colaboradores devem cuidar da sua boa apresentação perante o Cliente e tratá-lo com amabilidade e cortesia, para que, conjuntamente com o seu dedicado desempenho, contribuam para a boa imagem e reputação da EDP Comercial.

Devem ainda identificar-se junto do Cliente, indicando o seu nome e apelido e a empresa que representam, mantendo um relacionamento profissional e isento, utilizando linguagem simples e respeitosa.

Qualquer contacto com o Cliente deverá ser feito dentro de um horário adequado.

Na situação em que o contacto seja feito na modalidade de venda ao domicílio, os Colaboradores não devem aceder ao interior da casa do Cliente, salvo quando expressamente

convidados pelo Cliente. Esta visita não deve ser utilizada para fins distintos dos definidos pela EDP Comercial para o procedimento comercial em causa.

8. IGUALDADE DE TRATAMENTO E NÃO DISCRIMINAÇÃO

Os Colaboradores não podem discriminar nem tratar diferenciadamente os Clientes, favorecendo qualquer deles ou criando condições para ação ou omissão que falseie a concorrência.

Os Colaboradores devem facultar aos Clientes as informações e os esclarecimentos adequados, no cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis e dos contratos celebrados.

9. HONESTIDADE, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

Os Colaboradores devem tomar decisões e adotar comportamentos pautados pelos princípios da independência e isenção, agindo com objetividade e sem sobreposição de vantagem para o próprio ou de qualquer interesse ilegítimo de terceiros.

Os Colaboradores devem pautar a sua atuação pelos mais elevados padrões de Honestidade, Integridade e Transparência, devendo abster-se de, em nome da EDP Comercial, adotar, desenvolver ou aceitar quaisquer práticas comerciais que possam ser consideradas desleais, enganosas ou que, de alguma forma, envolvam a utilização de assédio, coação e/ou influência indevida, e que sejam suscetíveis de afetar os direitos e interesses legalmente protegidos dos seus Clientes ou do mercado em geral, devendo reportar qualquer comportamento que esteja em conflito com o presente Código de Conduta.

Os Colaboradores devem relacionar-se com os Clientes com total competência e irrepreensível isenção, não exercendo práticas ilícitas de aliciamento comercial e abstendo-se de qualquer referência, direta ou indireta, que possa denegrir ou desrespeitar empresas concorrentes.

A comunicação de irregularidades é protegida na sua confidencialidade e a EDP Comercial não admite qualquer represália ou tratamento discricionário sobre Colaboradores, Clientes ou Fornecedores motivados por exposição ou reclamação feita de boa-fé, quando fundamentada pelo presente Código.

10. VENDAS E ATENÇÃO AO CLIENTE

Os Colaboradores não devem apresentar qualquer proposta comercial que não esteja prevista na oferta comercial da EDP Comercial, em vigor naquele momento.

Deve ser disponibilizada ao Cliente informação clara, verdadeira, completa e atualizada sobre os termos e condições contratuais, devendo os Colaboradores conhecer as características dos produtos e serviços disponibilizados pela EDP Comercial.

Os Colaboradores devem assegurar o cumprimento dos compromissos assumidos com os Clientes.

Após a contratação do fornecimento de energia, deve ser imediatamente entregue ao Cliente uma cópia escrita do

contrato, a qual é composta pelas Condições Gerais e pelas Condições Particulares aplicáveis.

Quando tal entrega não seja possível no imediato, este contrato deve ser entregue ou enviado ao Cliente no mais curto prazo possível.

Os Colaboradores devem assegurar que o Cliente entende e aprova as condições do contrato, e prestar ao mesmo informação clara, precisa e correta sobre o seu direito de livre resolução, de acordo com as condições previstas no contrato para esse efeito.

As cópias do contrato deverão ser exatamente iguais entre si e conter os mesmos dados.

Deverão ser respeitados os protocolos e processos de venda e atenção ao Cliente, bem como o preenchimento verdadeiro e total de todos os dados necessários do Cliente nos documentos e formulários disponibilizados pela EDP Comercial.

11. DÚVIDAS, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

Os Colaboradores devem respeitar inteiramente a confiança em si depositada pelos Clientes, bem como a falta de conhecimento do Cliente em temas ligados ao sector energético, devendo manifestar total disponibilidade para esclarecer quaisquer dúvidas que este possa colocar.

Qualquer questão colocada pelo Cliente deve ser respondida com cortesia e disponibilidade. Em caso de desconhecimento, pelo Colaborador, da resposta à questão colocada, este deve assumir a responsabilidade de se informar e, com a maior brevidade possível, providenciar a resposta mais adequada às dúvidas colocadas pelo Cliente.

O Cliente deve ainda ser informado acerca do contacto que deve utilizar caso pretenda esclarecer alguma dúvida adicional.

Sempre que seja apresentada uma queixa ou reclamação, o Cliente deve ser imediatamente informado sobre o procedimento a seguir bem como sobre os seus direitos, nomeadamente no que diz respeito aos prazos de resposta.

12. CONFIDENCIALIDADE E TRATAMENTO DE DADOS

Os Colaboradores devem preservar e garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da atividade desenvolvida, que seja considerada comercialmente sensível, bem como a que se encontre protegida pela legislação relativa à proteção de dados pessoais.

Os Colaboradores devem gerir com a máxima discrição toda a informação de natureza confidencial de que tenham tomado conhecimento no exercício das suas funções, ficando obrigados a guardar sigilo profissional relativamente a este tipo de informação ou outra de potencial vantagem comercial, de que tenham conhecimento.

Excetuam-se destas obrigações as situações em que:

1. Exista alguma disposição legal ou regulamentar que exclua o cumprimento do dever de observação do segredo profissional.
2. Exista autorização expressa, da entidade a quem a informação diz respeito, permitindo a divulgação da mesma.

Os Colaboradores que tenham acesso a dados pessoais devem cumprir escrupulosamente as disposições legais sobre proteção e circulação de dados, nomeadamente a sua não utilização para fins indevidos e a cedência ou disponibilização a terceiros, exceto quando haja consentimento expresso e prévio dos Clientes, nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais e na estrita medida e finalidade desse consentimento.

É salvaguardado o direito do Cliente à informação sobre o tratamento dos seus dados de carácter pessoal, no momento da recolha dos mesmos, bem como aos procedimentos e contactos a utilizar para o acesso aos mesmos, atualização, retificação, cancelamento e oposição.

13. RELAÇÕES COM FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

A EDP Comercial promoverá junto dos seus fornecedores e prestadores externos de serviços, nomeadamente aqueles que assegurem funções de atendimento ao Cliente e promoção de vendas dos serviços e produtos da EDP Comercial, a obrigatoriedade da observância dos

princípios, normas e procedimentos comerciais descritos no presente Código de Conduta.

14. AÇÃO DISCIPLINAR

Os Colaboradores que não cumpram os princípios constantes deste Código estão sujeitos a procedimento disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que também lhes seja imputável.

15. DIVULGAÇÃO

A EDP Comercial procede à divulgação generalizada do presente Código de Conduta, designadamente através da sua página de internet.

O presente Código de Conduta será também divulgado internamente através da sua publicação no portal de acesso eletrónico interno (intranet) do Grupo EDP.



CÓDIGO DE CONDUTA DA EDP COMERCIAL

