

CÓDIGO DE CONDUTA

REN
PORTGÁS DISTRIBUIÇÃO

OPERADOR DA REDE
DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

REN 

ÍNDICE

A	CÓDIGO DE CONDUTA	04
1	OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	06
2	PRINCÍPIOS E NORMAS GERAIS DA CONDUTA	08
3	PROCEDIMENTOS	13
4	COMPROMISSO DE CUMPRIMENTO	16
5	APLICAÇÃO DO CÓDIGO	18
6	DIVULGAÇÃO E PUBLICAÇÃO	20
B	ANEXO: CÓDIGO DE CONDUTA DO GRUPO REN	22
C	ANEXO: PROCEDIMENTOS COMERCIAIS PARA O ATENDIMENTO DOS CLIENTES DA REN PORTGÁS DISTRIBUIÇÃO	23



A

Código de Conduta

A. Código de Conduta

A REN Portgás Distribuição, S.A. (REN Portgás Distribuição) é a entidade concessionária de serviço público de distribuição de gás, centrando a sua atividade no desenvolvimento e exploração da rede de distribuição de gás na região litoral norte de Portugal, com uma área de concessão de 29 concelhos nos distritos de Porto, Braga e Viana do Castelo.

O presente Código de Conduta aplica-se à REN Portgás Distribuição, na qualidade de Operador da Rede de Distribuição de Gás, dando cumprimento ao disposto nomeadamente no Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Eléctrico e do Gás, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), e em complemento aos princípios, valores e orientações do Código de Conduta do Grupo REN e respetivos Anexos (do qual fazem parte: A) Política de Integridade; e B) Procedimentos aplicáveis ao tratamento de comunicações de irregularidades e à averiguação de irregularidades), juntos como ANEXO I e fazendo parte integrante deste Código.



Objeto e âmbito de aplicação

1.1. Objeto

O presente Código de Conduta visa:

- a) estabelecer, em termos funcionais, os princípios e as normas gerais de conduta de forma a assegurar a independência, imparcialidade, isenção, transparência e responsabilidade dos seus atos no exercício das atribuições e competências decorrentes das atividades do Operador da Rede de Distribuição de Gás, designadamente no relacionamento entre eles e os responsáveis pela operação da rede de transporte, os produtores, os comercializadores e os clientes.
- b) garantir a exclusão de comportamentos discriminatórios e o seu controlo de forma adequada, definindo obrigações específicas dos colaboradores da REN Portgás Distribuição destinatários do presente código, para a prossecução desses objetivos, incluindo a adoção de medidas adequadas à salvaguarda dos direitos e interesses dos utilizadores da rede de distribuição, no âmbito do serviço de atendimento disponibilizado, designadamente em matéria de acesso a informação comercialmente sensível, de proteção de dados pessoais e de práticas comerciais desleais.

1.2. Âmbito de aplicação

- a) As regras constantes do presente Código de Conduta aplicam-se a todos os membros dos órgãos sociais e trabalhadores da REN Portgás Distribuição do quadro de pessoal permanente, aos trabalhadores vinculados por contrato de trabalho sem termo, aos trabalhadores vinculados por contrato de trabalho a termo e aos demais colaboradores independentemente do tipo de vínculo, incluindo voluntários e estagiários, em qualquer caso mesmo que em situação de relação de trabalho temporariamente suspensa, que direta ou indiretamente exerçam funções no âmbito das atividades do operador da rede de distribuição.
- b) O presente Código de Conduta aplica-se também, com as necessárias adaptações, aos trabalhadores em regime de destacamento ou requisição na REN Portgás Distribuição e aos titulares de contrato de consultoria ou de prestação de serviços, que exerçam funções no âmbito das atividades do Operador da Rede de Distribuição de Gás.

c) O presente Código de Conduta é também divulgado e promovido junto dos procuradores, mandatários, contratantes (ou subcontratantes), prestadores de serviços e fornecedores que estejam de alguma forma titulados para agir em nome e/ou representação da REN Portgás Distribuição no âmbito dessas funções, os quais devem aderir ao mesmo ficando obrigados ao seu cumprimento.

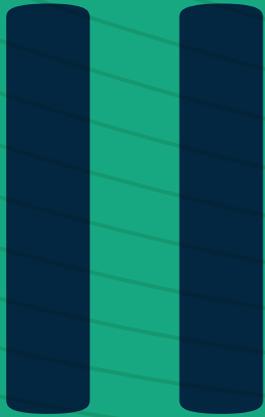
d) Os princípios estabelecidos neste Código de Conduta devem, ainda, ser comunicados e recomendados aos demais prestadores de serviço, contratantes, parceiros comerciais e fornecedores da REN Portgás Distribuição, no âmbito das relações que com eles forem estabelecidas, os quais deverão ser convidados a ler e a aderir ao presente Código.

e) A aplicação dos princípios e valores expressos neste Código de Conduta é da responsabilidade de todos os colaboradores referidos no presente número, quer no relacionamento entre si, quer no relacionamento dos responsáveis pelas funções atribuídas ao Operador da Rede de Distribuição de Gás, com o Operador da Rede de Transporte, com o Comercializador de Último Recurso Retalhista e com o Comercializador de Último Recurso Grossista, com os Comercializadores em Regime de Mercado e com os Clientes.

f) A aplicação do presente Código de Conduta ou dos seus princípios não prejudica a aplicação simultânea de outros códigos de conduta em vigor no Grupo REN e nas respetivas empresas, incluindo o Código de Conduta do Grupo REN e respetivos Anexos (do qual fazem parte: A) Política de Integridade; e B) Procedimentos aplicáveis ao tratamento de comunicações de irregularidades e à averiguação de irregularidades), juntos como ANEXO I e fazendo parte integrante deste Código, nos termos e nos casos em que estes forem aplicáveis.

g) A aplicação do presente Código de Conduta e a sua observância não impede, nem dispensa a aplicação de outras regras de conduta ou deontológicas, de fonte legal ou de qualquer outra natureza, aplicáveis a determinadas funções, atividades, ou grupos profissionais.

h) Não são aplicáveis aos sujeitos referidos nas alíneas anteriores os princípios ou disposições do presente Código de Conduta que, pela sua própria natureza, obstem a essa aplicação.



Princípios e Normas Gerais de Conduta

2.1. Princípios Gerais

O exercício das atividades, funções e competências dos destinatários do presente código está sujeito à observância dos princípios gerais de salvaguarda do interesse público, nomeadamente no âmbito do estabelecido pela ERSE na regulamentação do setor, da igualdade de tratamento e de oportunidades, da não discriminação e da transparência das decisões, designadamente através de mecanismos de informação e de auditoria, da independência no exercício das atividades, do respeito pelas normas legais e regulamentares aplicáveis, e de garantia da confidencialidade da informação, em particular da informação considerada comercialmente sensível.

2.2. Normas Gerais de Conduta

Nas atividades do Operador da Rede de Distribuição de Gás, os destinatários do presente código devem observar as seguintes normas de conduta:

2.2.1. Independência e Isenção

2.2.1.1. Colaboradores

Os destinatários do presente código que exercem as suas funções no Operador da Rede de Distribuição de Gás devem adotar comportamentos e tomar decisões pautadas pelos princípios da independência, imparcialidade, isenção, responsabilidade pelos seus atos e rigor, agindo com objetividade e sem sobreposição de qualquer interesse próprio ou de terceiros no exercício das suas competências funcionais.

2.2.1.2. Operador

De forma a assegurar a independência

funcional, o Operador da Rede de Distribuição de Gás, e os destinatários do presente código no desempenho das suas atividades, competências e funções, devem observar os princípios previstos na legislação que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Nacional de Gás e o respetivo regime jurídico, na redação em vigor em cada momento.

2.2.2. Igualdade de Tratamento e Não Discriminação

a) Os destinatários do presente código não podem discriminar nem tratar diferenciadamente os utilizadores ou categorias de utilizadores da RNTGN, nomeadamente favorecendo qualquer entidade comercializadora de gás natural.

b) Excetua-se da alínea anterior, os tratamentos específicos previstos na Lei, Regulamentos ou Contratos de Concessão, designadamente os relativos à salvaguarda do interesse público.

2.2.3. Confidencialidade da informação

a) Os destinatários do presente código devem preservar e garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da atividade, em particular a informação dos utilizadores da rede e a informação classificada como comercialmente sensível, nomeadamente nos termos e condições que resultam do Regulamento de Relações Comerciais dos Sectores Elétrico e do Gás.

b) Para o efeito do disposto na alínea anterior, os destinatários do presente código devem assegurar que fique limitada aos serviços, ou às pessoas que diretamente intervêm em cada tipo específico de atividade e operação,

as informações de natureza confidencial, em particular, a informação de natureza confidencial aprovada pela ERSE de que tomem conhecimento em virtude do exercício das suas funções, as quais ficam sujeitas a segredo profissional.

c) Os destinatários do presente código não podem contribuir para que as informações relativas à própria atividade e que poderão representar vantagem comercial sejam reveladas de forma discriminatória.

d) Os destinatários do presente código devem gerir com a máxima discrição toda a informação de natureza confidencial, não usando nem transmitindo factos ou informações internas, exceto aos serviços que, por inerência da atividade, a ela devam ter acesso.

e) Em caso de dúvida sobre a natureza da informação de que tenham tomado conhecimento no exercício das respetivas funções, os destinatários do presente código devem guardar sigilo sobre a mesma e procurar obter esclarecimentos junto da Comissão de Auditoria da REN.

f) Este dever de confidencialidade continua a vincular os seus destinatários mesmo depois de estes cessarem as funções em que se tenha fundado a sua adesão a este Código.

2.2.4. Reporte Hierárquico

a) Os colaboradores devem reportar à sua hierarquia direta e dentro da esfera de atuação do Operador de Rede de Distribuição de Gás, respeitando a separação jurídica desta atividade face a outras do negócio do gás natural ou da empresa-mãe do Grupo REN.

b) Os colaboradores que venham a transferir-se da atividade de Operador da Rede de Distribuição de Gás para outras empresas, pertencentes ou não ao Grupo REN, devem manter lealdade

aos princípios enunciados no presente Código de Conduta, nomeadamente no âmbito da não prestação e da não utilização de informação privilegiada.

2.2.5. Reserva e Discrição

a) Os destinatários do presente código e os que cessem a sua atividade enquanto tal devem guardar absoluto sigilo e reserva em relação ao exterior de todos os factos da vida do Operador da Rede de Distribuição de Gás e de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, que pela sua natureza, possam afetar o interesse ou negócios da mesma, em especial no que se refere a informação de carácter confidencial, constituindo exceções as situações previstas na Lei, Regulamentos ou autorizações específicas.

b) Incluem-se no parágrafo anterior, nomeadamente, dados informáticos de âmbito pessoal ou outros considerados reservados, informação estratégica sobre métodos de trabalho e negócios, bem como a relativa a qualquer projeto realizado ou em desenvolvimento, quando tal for considerado como devendo ficar obrigatoriamente limitada aos serviços ou pessoas que da mesma necessitam no exercício das suas funções ou por causa delas.

c) Sem prejuízo dos direitos e deveres especiais previstos na lei relativamente aos membros das estruturas representativas dos trabalhadores, os destinatários do presente código, salvo quando se encontrem mandatados para o efeito, devem respeitar um princípio de discrição e abster-se de produzir quaisquer declarações públicas ou emitir opiniões, por sua iniciativa ou mediante a solicitação de terceiros, sobre matérias e assuntos sobre os quais se deva pronunciar a empresa ou que possam, nomeadamente pôr

em causa a imagem desta, em especial fazendo uso dos meios de comunicação social, websites, apps, plataformas sociais ou quaisquer outros meios de divulgação.

2.2.6. Dados Pessoais

a) A REN Portgás Distribuição preocupa-se com a privacidade das pessoas e compromete-se a cumprir rigorosamente a legislação aplicável à proteção dos dados pessoais. A REN Portgás Distribuição é responsável pelo tratamento de dados pessoais de colaboradores, consumidores, fornecedores e parceiros comerciais. Entende-se por "dados pessoais" todas as informações utilizáveis para identificar direta ou indiretamente uma pessoa singular, quando usados independentemente ou combinados com outras informações.

b) Os destinatários do presente Código obrigam-se a tratar todos os dados pessoais de forma responsável, cumprindo a legislação aplicável e as políticas e procedimentos do Grupo REN. Isto significa, nomeadamente, que os dados pessoais devem ser mantidos em condições de estrita confidencialidade, utilizados apenas quando necessário e por quem tenha necessidade de os utilizar no exercício das suas funções.

c) Os destinatários do presente Código assumem um papel fundamental na prevenção de violações de dados pessoais e, nessa medida, devem estar sempre vigilantes em relação a qualquer tratamento não autorizado de dados pessoais.

2.2.7. Dever de Lealdade, Independência e Responsabilidade

a) Os destinatários do presente código devem assumir um compromisso de lealdade para

com a mesma, empenhando-se em salvaguardar a sua credibilidade, prestígio e imagem em todas as situações. Para tal deverão agir com verticalidade, responsabilidade, isenção, empenho e objetividade na análise das decisões tomadas em nome da REN Portgás Distribuição.

b) No exercício das suas funções e competências, os destinatários do presente código devem ter sempre presentes os interesses da mesma e dos respetivos stakeholders, atuando com imparcialidade e ética profissional, recusando tratamentos de favor, evitando pressões e pautando as suas decisões pelo máximo de seriedade, integridade e transparência, no conhecimento das boas práticas da empresa e do Código de Conduta do Grupo REN e respetivos Anexos (do qual fazem parte: A) Política de Integridade; e B) Procedimentos aplicáveis ao tratamento de comunicações de irregularidades e à averiguação de irregularidades), juntos como ANEXO I e fazendo parte integrante deste Código.

c) Os destinatários do presente código deverão pautar a sua atuação pelo estrito cumprimento dos limites das responsabilidades inerentes às funções que exercem. Devem, assim, usar os bens atribuídos e o poder delegado, de forma não abusiva, sensata e racional, orientado à prossecução dos objetivos da empresa e exclusivamente no âmbito e para o efeito do exercício das suas funções.

2.2.8. Conflito de Interesses

a) Os destinatários do presente código que, no exercício das suas funções e competências, sejam chamados a intervir em processos ou decisões que envolvam, direta

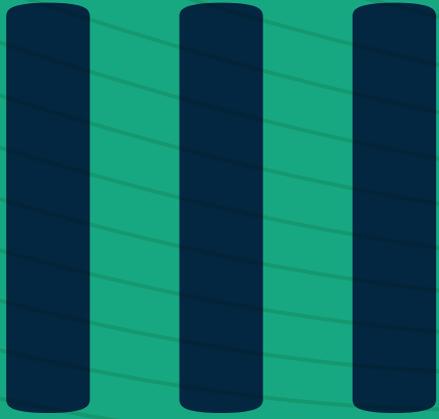
ou indiretamente, pessoas, entidades ou organizações com quem colaborem ou tenham colaborado, ou em que estejam ou possam estar em causa interesses financeiros ou outros do próprio colaborador ou de pessoas ou entidades relacionadas com aquele, incluindo em processos de concurso, na avaliação ou adjudicação de propostas, devem, de imediato, comunicar à empresa a existência dessas relações, devendo, em caso de dúvida no que respeita à sua imparcialidade, abster-se de participar na tomada de decisões;

b) Os destinatários do presente código que assumam a qualidade de procuradores, mandatários e prestadores de serviço da REN estão também obrigados a comunicar qualquer situação de conflito de interesses em termos idênticos aos definidos na alínea anterior, devendo igualmente, no exercício das suas funções, abster-se de qualquer comportamento que possa influenciar a tomada de decisão nestes casos.

c) O não cumprimento das disposições dos parágrafos anteriores será considerado como uma violação muito grave do presente Código, sem prejuízo de outras sanções legalmente aplicáveis.

2.2.9. Código de Conduta do Grupo REN

Os destinatários do presente código estão ainda sujeitos ao cumprimento do conjunto de regras e valores consubstanciados no Código de Conduta do Grupo REN e respetivos Anexos (do qual fazem parte: A) Política de Integridade; e B) Procedimentos aplicáveis ao tratamento de comunicações de irregularidades e à averiguação de irregularidades), juntos como ANEXO I e fazendo parte integrante deste Código.



Procedimientos

Com o objetivo de garantir o cumprimento das normas enunciadas no Capítulo II, os destinatários do presente código, conforme aplicável, devem adotar, no exercício de cada uma das atividades atribuídas ao Operador da Rede de Distribuição de Gás, o seguinte conjunto de medidas.

3.1. Planeamento de Redes

De forma a garantir a existência de redes de Distribuição de Gás com capacidade de receção e entrega de Gás com os níveis adequados de qualidade de serviço e segurança, os destinatários do presente código que exerçam funções no âmbito do planeamento de redes devem executar essas atividades de acordo com o Plano de Desenvolvimento e Investimento na RNTIAT (PDIR) aprovado pelas entidades reguladoras.

3.2. Ligações às Redes

Como forma de assegurar a igualdade de tratamento nos pedidos de ligação à rede de clientes, os destinatários do presente código que exerçam funções no âmbito da ligação às redes 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 requisitantes 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 requisitante;

e) Disponibilizar os elementos explicativos relativos aos trabalhos de execução da ligação e aos custos faturados a este título, nomeadamente dando informação ao requisitante sobre eventuais atrasos na execução da ligação.

3.3. Mudanças de Comercializador

a) Os destinatários do presente código, no exercício das atividades 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.

b) Sempre que aos destinatários do presente código seja solicitada informação sobre comercializadores que operam em Portugal Continental, deverá ser fornecida, de forma isenta e neutra, lista atualizada dos mesmos, remetendo a confirmação para sítio da ERSE na internet.

3.4. Acesso às Redes

a) No sentido de ser proporcionado a todos os interessados, de forma não discriminatória, o acesso às redes, os destinatários do presente código que exerçam funções no âmbito da ligação às redes 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 REN Portgás Distribuição.

b) Na faturação do acesso às redes, os destinatários do presente código devem aplicar as tarifas de acesso estabelecidas pela ERSE.

3.5. Exploração das Redes

a) Os destinatários do presente código que exerçam atividade nas áreas de exploração e de manutenção da rede devem, no exercício das suas funções, sempre que seja necessário intervir sobre os ativos de rede atuar de forma não discriminatória em relação aos clientes, independentemente de eventuais interesses de terceiros.

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

3.6. Confidencialidade das informações comercialmente sensíveis e daquela cuja divulgação seja suscetível de trazer vantagem competitiva

Os destinatários do presente código devem assegurar a confidencialidade da informação comercialmente sensível e daquela cuja divulgação seja suscetível 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 destinatários cujas funções justifiquem a necessidade de aceder à informação em causa.

3.7. Leitura e disponibilização

de dados

a) Os destinatários do presente código, no exercício das atividades 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.

b) Os destinatários do presente código 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 de gás.

3.8. Atendimento a Clientes

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

3.9. Tratamento de Reclamações

Os destinatários do presente código, no tratamento das reclamações apresentadas à empresa, devem:

a) Atuar 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.

No sítio da internet da REN Portgás Distribuição encontra-se disponível a informação relativa à apresentação de reclamações.

IV

Compromisso de Cumprimento

4.1. Declaração de Compromisso de Cumprimento

a) Os colaboradores identificados no número 1.2 devem subscrever uma declaração de adesão ao presente Código de Conduta, devendo a mesma ser periodicamente renovada com a menção de não terem ocorrido quaisquer violações dos princípios e deveres no mesmo consignados.

b) Em relação aos atuais colaboradores da REN Portgás Distribuição presume-se a adesão dos mesmos ao presente Código de Conduta quando estes não se opuserem, por escrito e no prazo de 21 (vinte e um) dias úteis, a contar do início da divulgação do mesmo.

c) Os destinatários do presente código têm, ainda, a obrigação de cumprir e respeitar os princípios e normas expressas neste Código de Conduta e, no Código de Conduta do Grupo REN e respetivos Anexos (do qual fazem parte: A) Política de Integridade; e B) Procedimentos aplicáveis ao tratamento de comunicações de irregularidades e à averiguação de irregularidades), juntos como ANEXO I e fazendo parte integrante deste Código, assim como a observar a legislação e regulamentação aplicáveis.

4.2. Incumprimento

a) Em caso de violação das disposições constantes do presente Código de Conduta, ficam os destinatários do presente código, quando aplicável, sujeitos ao exercício do poder disciplinar por parte da REN, nos termos previstos no Código do Trabalho, bem como no Acordo Coletivo de Trabalho em vigor a cada momento, sem prejuízo de outras sanções legalmente aplicáveis, incluindo, nomeadamente de natureza civil e/ou criminal.

b) Em caso de violação das disposições constantes do presente Código de Conduta por parte dos destinatários do presente código

que sejam fornecedores, prestadores de serviço, procuradores ou mandatários da REN ou outros terceiros que tenham aderido ao presente código ou aos seus princípios, estes ficam sujeitos às sanções eventualmente previstas no âmbito das relações contratuais estabelecidas com a REN, bem como à reavaliação dos termos dessas relações, sem prejuízo de outras sanções legalmente aplicáveis.

V

Aplicação do Código

5.1. Comunicação de irregularidades

A comunicação de eventuais irregularidades ou infrações a este Código obedece aos termos dos Procedimentos aplicáveis ao tratamento de comunicações de irregularidades e à averiguação de irregularidades, que é o Anexo B) ao Código de Conduta do Grupo REN, sendo parte integrante do presente código de conduta.

5.2. Auditoria

A verificação do cumprimento das regras e princípios gerais de conduta dos destinatários do presente código será objeto de auditoria, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais dos Sectores Elétrico e do Gás aprovado pela ERSE.

5.3. Remissão

Para o efeito dos aspetos procedimentais relacionados com o cumprimento e a aplicação do presente Código de Conduta, não especialmente previstos neste código, remete-se, com as necessárias adaptações, para o disposto no Capítulo V (Aplicação do Código) do Código de Conduta do Grupo REN (junto como ANEXO I e fazendo parte integrante deste Código).



VI

**Divulgação
e
Publicação**

6.1. Divulgação

O Conselho de Administração da REN Portgás Distribuição promoverá a divulgação do presente Código de Conduta, encontrando-se o mesmo disponível para consulta de todos os destinatários nas plataformas informáticas da REN Portgás Distribuição (internet e intranet), de forma a consolidar a aplicação dos princípios e a adoção dos comportamentos previstos no mesmo.

6.2. Publicação

O presente Código de Conduta é publicado nos portais da REN Portgás Distribuição na intranet e internet.



B

ANEXO I: Código de Conduta do Grupo REN e respectivos anexos



**ANEXO II:
Procedimentos
Comerciais
para o atendimento
dos clientes
da REN Portgás
Distribuição¹**

1. Consideram-se clientes da REN Portgás 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 questões relativas às redes de distribuição, nomeadamente:

- Pedidos de informação;
- Reclamações;
- Pedidos de Ligação à rede;
- Leituras;
- Pedidos assistência técnica;

Todos os demais serviços relacionados com as infraestruturas de redes de distribuição.

2. Princípios Gerais

- No atendimento aos clientes da REN Portgás Distribuição devem ser observados os princípios gerais presentes no Código de Conduta do Operador da Rede de Distribuição, incluindo, nomeadamente, os princípios da salvaguarda do interesse público, da igualdade de tratamento e de oportunidade, não discriminação e concorrência das relações comerciais e transparência das decisões.

- Em qualquer canal de atendimento, os destinatários do presente código devem ser isentos, rigorosos e independentes, não podendo discriminar, nem tratar diferenciadamente os clientes ou categorias de clientes, nomeadamente em função do respetivo comercializador.

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

confidencialidade.

- 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.

3. Informação aos clientes

- A REN Portgás Distribuição deve informar os clientes sobre o seu direito de escolha de comercializador e, quando solicitado, disponibilizar lista atualizada dos comercializadores existentes, com a indicação de que existe informação detalhada sobre a matéria na página da ERSE na internet.

- As reclamações e os pedidos de informação apresentados pelos clientes deverão ser devidamente analisados e respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, sem prejuízo do disposto na regulamentação aplicável relativamente a reclamações relativas a faturação, funcionamento de equipamento de medição, qualidade da energia elétrica ou características do fornecimento de gás, que devem observar ainda os termos e condições do disposto nos Regulamentos da ERSE.

- Na impossibilidade do cumprimento dos prazos referidos no número anterior por factos que não sejam imputáveis à REN Portgás Distribuição, deve informar-se no prazo previsto no parágrafo anterior o cliente, através de comunicação escrita, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitam a resposta no prazo definido, indicando o prazo expectável

¹ Os procedimentos a utilizar no serviço de atendimento aos utilizadores da rede de distribuição estão disponíveis na página da Internet da REN Portgás Distribuição e nos locais destinados ao atendimento presencial dos utilizadores.

da resposta final e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

- Os clientes devem ser informados dos seus direitos em termos de tempo de resposta.

4. Atendimento Presencial

- A REN Portgás Distribuição dispõe de local de atendimento presencial devidamente identificado na sua página de Internet, devendo obedecer ao disposto no Regulamento da Qualidade e Serviço em matéria de registo de informação e avaliação de desempenho.

5. Atendimento no Contact Center

- A REN Portgás Distribuição disponibiliza aos seus clientes números de telefone específicos para a comunicação de leituras, comunicação de situações de emergência e atendimento geral, este último para dar resposta a questões técnicas e comerciais.

