

Código de Conduta

OUR ENERGY

|| SU
ELETRICIDADE

Índice

MENSAGEM

Mensagem do Conselho de Administração

O NOSSO COMPROMISSO

1. PARA AS NOSSAS PESSOAS

2. PARA AS NOSSAS RELAÇÕES DE CONFIANÇA

Relação com os nossos clientes e produtores

Relação com os nossos fornecedores e prestadores de serviço

3. AGIMOS COM INTEGRIDADE

Privacidade e proteção de dados pessoais

Separação de atividades e partilha de recursos

4. ANEXO

Procedimentos comerciais a utilizar nos serviços de atendimento



Mensagem do Conselho de Administração

Somos a comercializadora do mercado regulado. Vendemos energia elétrica aplicando tarifas e preços regulados publicados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos – ERSE.

Compramos energia aos produtores em regime especial e vendemos em mercados organizados, de acordo com a legislação aplicável. Somos ainda o facilitador de mercado.

Existimos e agimos no mercado regulado de forma a garantir a prestação universal do fornecimento de energia e a proteger os consumidores e os seus direitos. Para o fazer, regemo-nos por um Código de Conduta que prioriza a igualdade de tratamento, a não discriminação, a independência e a isenção.

Este Código de Conduta encontra-se também refletido no nosso procedimento comercial, garantindo-se que os nossos clientes e produtores poderão sempre contar com máxima isenção e transparência nos canais de atendimento.



Presidente do Conselho de Administração
Maria Joana Simões



Vogal do Conselho de Administração
João Matos Fernandes

O nosso compromisso

A missão e valores da SU ELETRICIDADE



Enquanto entidade titular da licença de comercialização de último recurso para o território nacional, temos como missão:

- **garantir o fornecimento de energia elétrica** a todos os clientes elegíveis que peçam, nos termos da legislação aplicável, com base nas tarifas publicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), procurando sermos reconhecidos pela simplicidade e excelência dos serviços prestados, pela promoção da eficiência energética e pelo respeito pelo ambiente
- **assegurar a aquisição da energia elétrica** produzida, com base nos preços e nos moldes legalmente estabelecidos, e colocar a respetiva energia no mercado, de acordo com as condições legalmente definidas, contribuindo para o reforço da sustentabilidade do Sistema Elétrico Nacional.

Com um nome e uma imagem distinta, continuamos a garantir a confiança a que habituámos os nossos clientes e produtores, enquanto comercializador de último recurso. Com uma atitude cada vez mais ágil e digital - acompanhando as exigências do mercado - o nosso posicionamento assenta em 2 valores:



Simplicidade

Uma empresa que quer simplicidade nos processos e na relação com os seus *stakeholders*.



Proximidade

Uma empresa proativa e atenta, que antecipa as necessidades dos seus clientes e produtores.

O nosso compromisso

O que é o Código de Conduta?

Este Código de Conduta estabelece os principais deveres, os princípios base, valores e normas de Conduta que devem pautar o comportamento dos nossos colaboradores e prestadores de serviço no relacionamento com clientes, produtores e restantes partes interessadas.

Para além do presente Código de Conduta, os nossos colaboradores estão obrigados a cumprir os princípios constantes do Código de Ética, bem como as políticas e normas do Grupo a que a SU ELETRICIDADE pertence.

Porquê o Código de Conduta?

Este Código de Conduta tem ainda como finalidade assegurar a adoção de comportamentos não discriminatórios e o cumprimento e controlo das obrigações específicas dos colaboradores e prestadores de serviços.

O colaborador que não cumpra os princípios referidos neste código, bem como na legislação e regulamentos aplicáveis, pode incorrer em procedimento disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que também lhe seja imputável.

A quem se destina este Código de Conduta?

Este Código destina-se a todos os colaboradores:

- trabalhadores do quadro do pessoal permanente, com contrato individual de trabalho
- restantes trabalhadores ao serviço da empresa, 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 serviços, bem como exercendo atividades ao abrigo de programas de estágio ou de formação profissional
- quadros de gestão
- membros dos órgãos sociais.

O nosso compromisso

O que esperamos das nossas pessoas?

Todos os colaboradores da SU ELETRICIDADE devem conhecer este Código de Conduta e utilizá-lo como base para guiar o seu comportamento no dia-a-dia.

É importante que o Código seja lido, compreendido e caso hajam dúvidas, as mesmas sejam colocadas.

Os colaboradores devem também participar nas formações a que forem convocados, nomeadamente aquelas relativas ao cumprimento de regras e obrigações legais e regulamentares.

O que esperamos das nossas chefias?

As nossas chefias além de terem as obrigações exigidas aos restantes colaboradores, têm também a responsabilidade acrescida de serem um exemplo a seguir e adotarem comportamentos modelo para as suas equipas.

É importante que as chefias ajudem as suas equipas a compreender os princípios presentes neste Código.

Onde posso consultar o Código de Conduta?

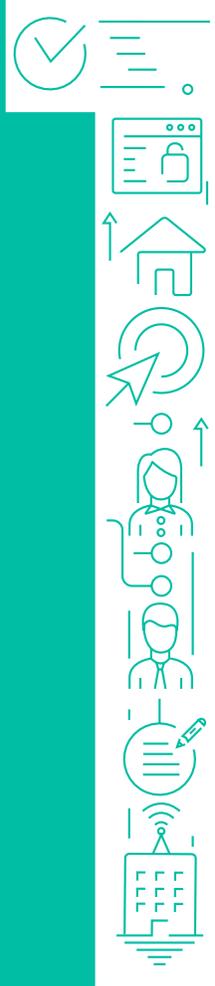
Este Código de Conduta está publicado na nossa página da internet e na intranet da SU ELETRICIDADE.

Faz parte integrante deste Código de Conduta o Anexo “Procedimentos Comerciais a utilizar nos Serviços de Atendimento”, o qual é também divulgado nos locais destinados ao atendimento presencial.

O que fazer em caso de dúvida?

O nosso Código tem como objetivo orientar-nos no decorrer da nossa atividade profissional. No entanto, não apresenta uma resposta para todas as situações.

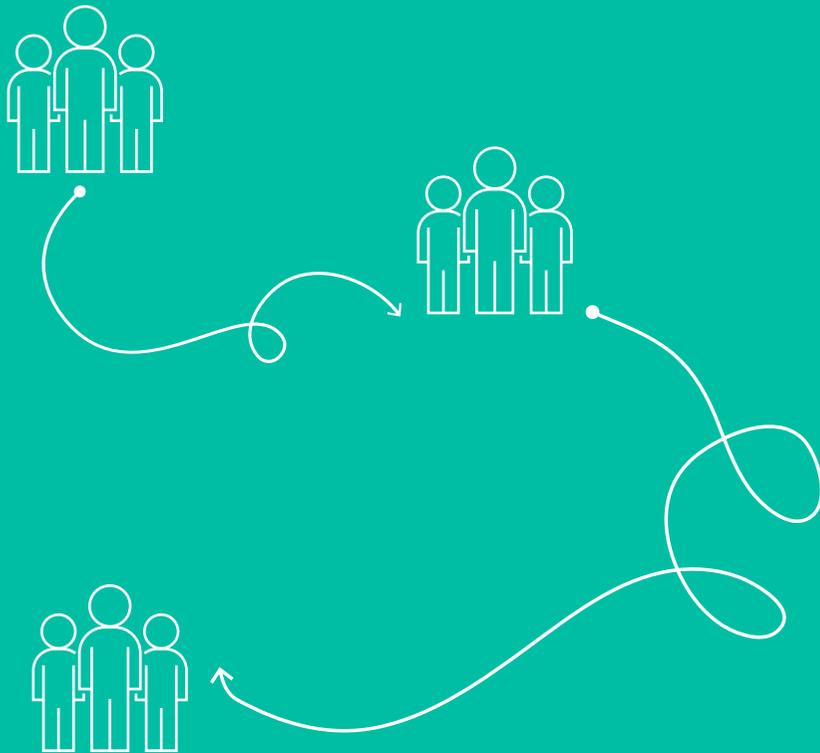
Sempre que um colaborador tiver dúvidas relacionadas com a aplicação do Código de Conduta deve procurar esclarece-las junto da sua hierarquia direta ou através do email codigo.conduta@sueletricidade.pt



**PARA AS NOSSAS
PESSOAS**

Para as nossas pessoas

Aplicação



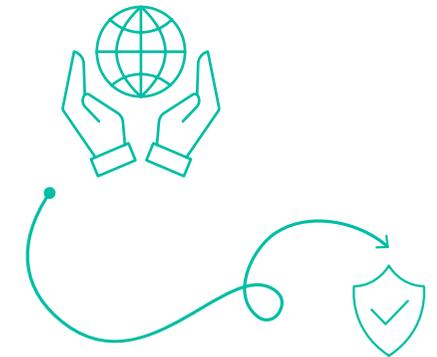
Este Código aplica-se aos nossos colaboradores que ficam vinculados aos respetivos princípios e normas de Conduta, nomeadamente no relacionamento:

- recíproco
- com os nossos clientes, a quem fornecemos eletricidade
- com os nossos produtores, a quem compramos eletricidade
- com os nossos fornecedores de produtos ou prestadores de serviços
- com as entidades reguladoras
- e entidades oficiais.

Cumprimento Legal e Regulamentar

Os nossos colaboradores devem respeitar e cumprir integralmente o enquadramento legislativo e regulamentar aplicável à nossa atividade, em especial o:

- Regulamento Tarifário
- Regulamento de Relações Comerciais
- Regulamento da Qualidade de Serviço e o Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações
- Regulamento Geral de Proteção de Dados e a legislação referente a Proteção de Dados Pessoais
- Direito da Concorrência e da Proteção de Consumidores.



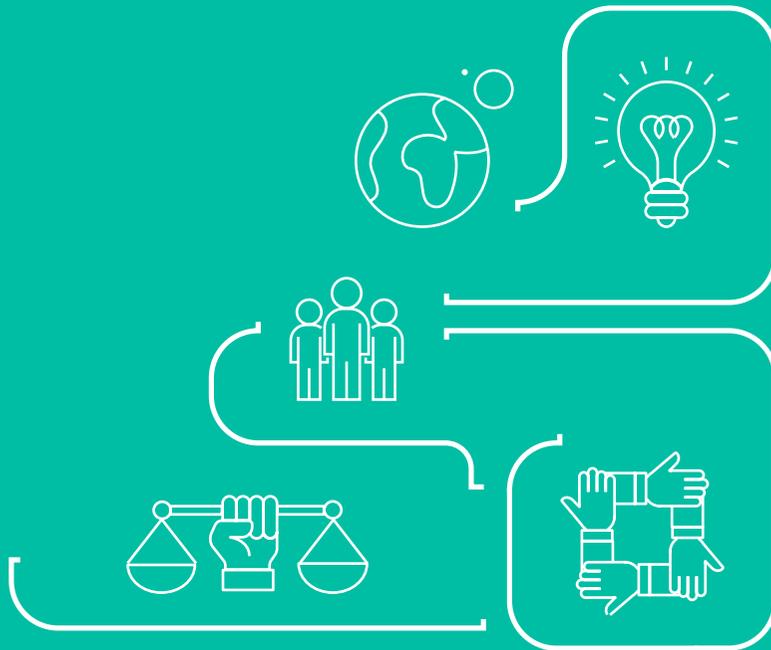
Os colaboradores devem abster-se da prática de qualquer comportamento que possa consubstanciar uma contraordenação prevista no Regime Sancionatório do Setor Energético e, assim, resultar na potencial aplicação de uma coima ou outra sanção à SU ELETRICIDADE.

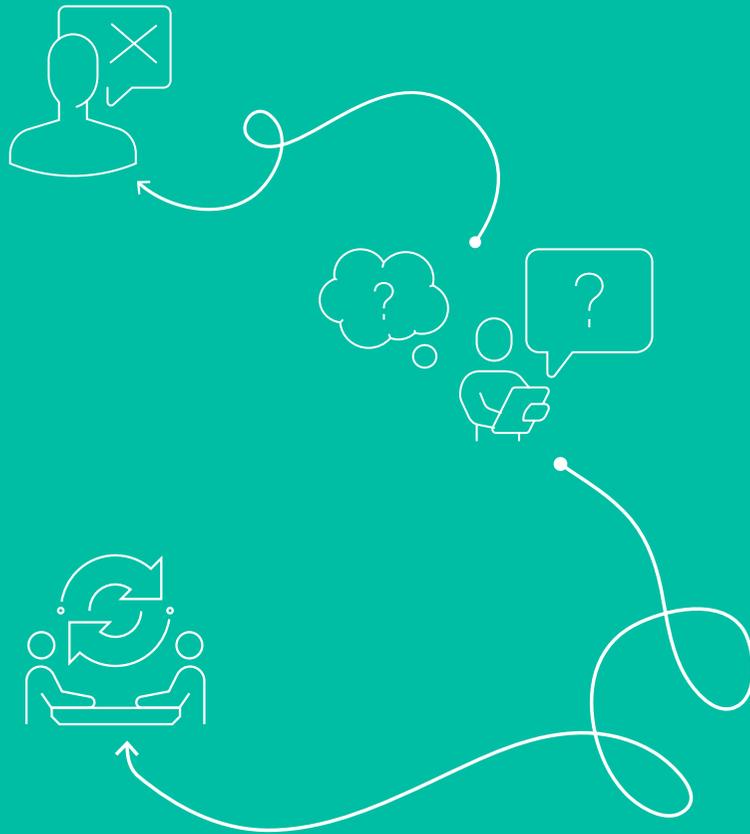
Responsabilidade

Os nossos colaboradores devem desempenhar as suas atividades e funções sempre com sentido de responsabilidade, conhecendo, compreendendo e cumprindo com todos os princípios, códigos e políticas aplicáveis às suas atividades.

Diferenciação de Imagem e comunicação

Na interação com os clientes e produtores, os nossos colaboradores devem garantir, de forma inequívoca, a diferenciação da imagem e comunicação face às entidades que atuam no Sistema Elétrico Nacional, nomeadamente face às empresas do Grupo a que pertencem.





Cultura organizacional

Promovemos **uma cultura de excelência e meritocracia** individual e de equipa, de crescente trabalho colaborativo e inclusivo, inter e intra equipas.

Em particular, as nossas chefias promovem **a partilha de informação e conhecimento**, proporcionam a participação em projetos transversais de forma a contribuir para o desenvolvimento e atualização das competências individuais, e facilitam a adesão a **ferramentas colaborativas digitais**.

Competência e isenção

Os nossos colaboradores devem relacionar-se com os clientes, produtores, fornecedores e outras entidades, com total **competência e isenção**, não exercendo práticas ilícitas de aliciamento comercial e abstendo-se de qualquer referência, direta ou indireta, que possa denegrir ou desprestigiar empresas concorrentes.

Independência, imparcialidade e isenção

Os nossos colaboradores devem tomar decisões e adotar comportamentos pautados pelos princípios da **independência, imparcialidade e isenção**, agindo com responsabilidade pelos seus atos e sem sobreposição de vantagens para os próprios ou de qualquer interesse ilegítimo de terceiro.

Honestidade, integridade e transparência

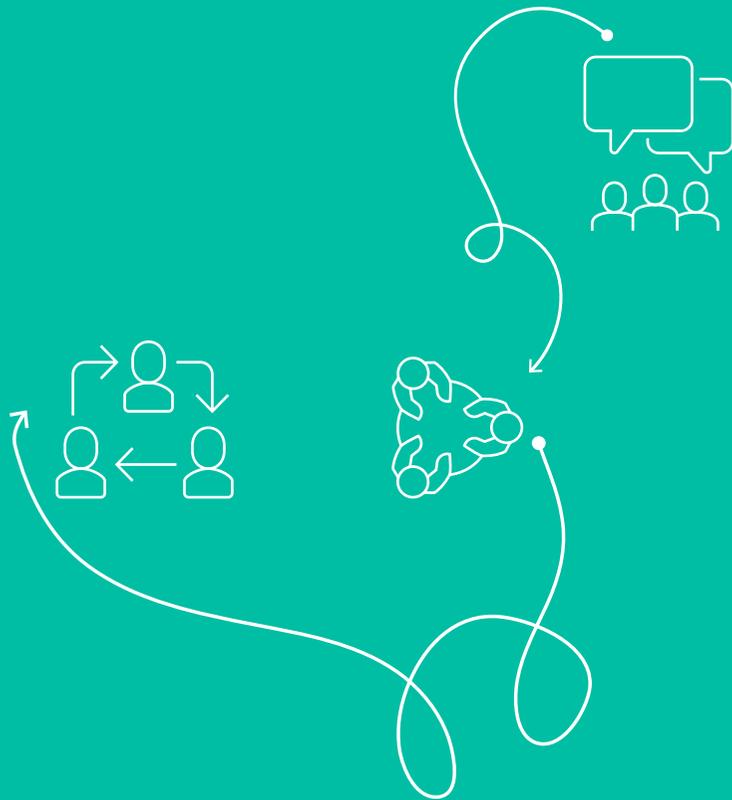
Os nossos colaboradores devem pautar a sua atuação pelos **mais elevados padrões de honestidade, integridade e transparência**.

Devem abster-se de adotar, desenvolver ou aceitar quaisquer práticas comerciais que possam ser consideradas desleais, enganosas ou que envolvam a utilização de assédio, coação e/ou influência.

Conflito de interesses

Os nossos quadros de gestão e membros do conselho de administração **não integram** os órgãos sociais ou estruturas de outras empresas que exerçam atividades no Sistema Elétrico Nacional.

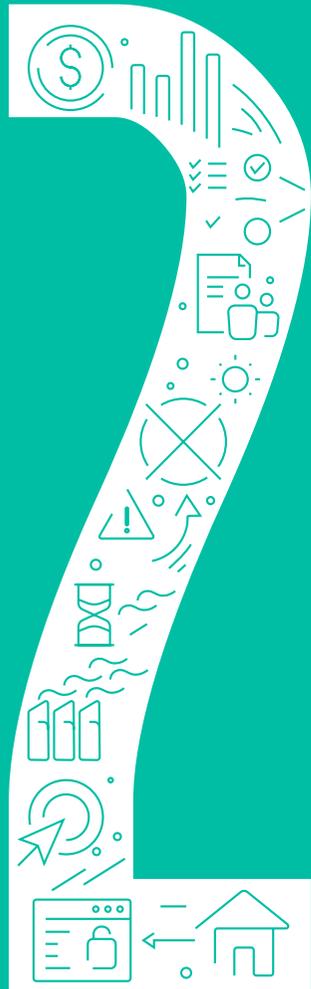
Os nossos colaboradores **devem evitar conflitos de interesses** entre as suas atividades privadas e as que desempenham na SU ELETRICIDADE, não devendo trabalhar como dirigentes, consultores ou empregados de outras organizações empresariais, incluindo outras empresas do Grupo a que a SU ELETRICIDADE pertence, onde a atividade possa colidir com o cumprimento das suas obrigações à luz do presente Código.



Publicação de informação

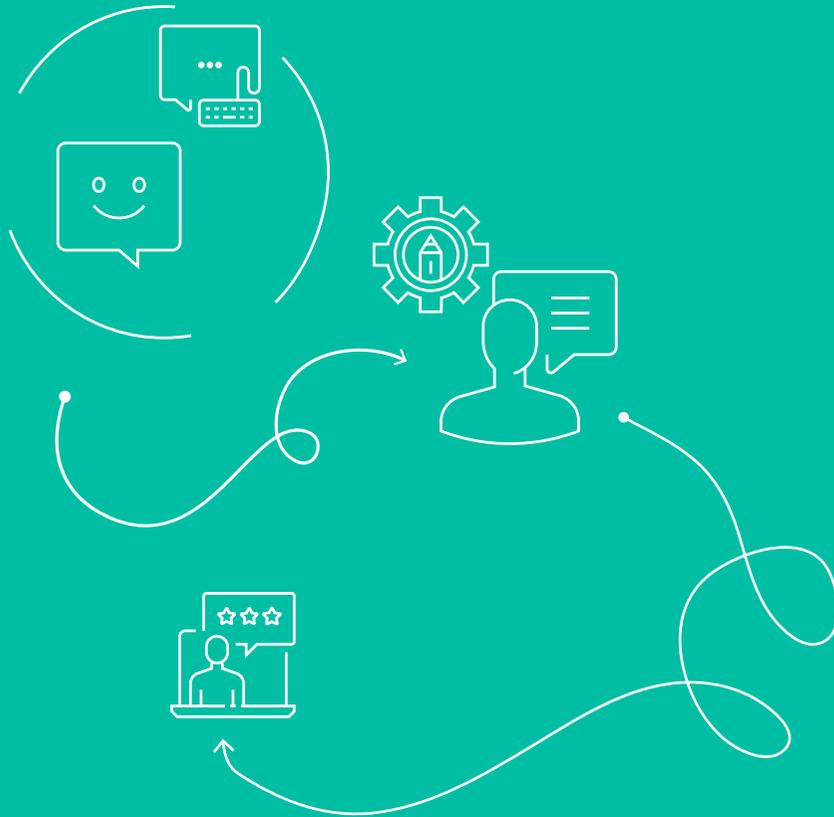
Com exceção das situações que sejam devidamente autorizadas, os colaboradores **deverão abster-se de partilhar publicamente** informações da empresa ou fazer quaisquer comentários sobre assuntos da mesma, nomeadamente nas redes sociais.





**PARA AS NOSSAS
RELAÇÕES DE CONFIANÇA**

Relação com os clientes e produtores



Pedidos de informação e reclamações

Os nossos colaboradores devem respeitar a confiança em si depositada pelos clientes e produtores, **manifestar disponibilidade e contribuir positivamente** para esclarecer quaisquer dúvidas que lhes possam ser colocadas.

Qualquer questão colocada pelo cliente ou produtor deverá ser respondida com **cortesia**. Em caso de desconhecimento ou insegurança na resposta à questão suscitada, o colaborador tem o **dever de se informar** e, com a **maior brevidade** possível, comunicar a resposta mais adequada às dúvidas colocadas.

O cliente ou produtor deve ser informado sobre os canais de contacto à sua disposição para o esclarecimento de dúvidas adicionais.

No atendimento

Os colaboradores estão obrigados a prestar, de uma forma simples, aos nossos clientes e produtores, **informações verdadeiras, completas, atualizadas, claras e rigorosas**, bem como os esclarecimentos adequados, no cumprimento das normas legislativas e regulamentares aplicáveis e dos contratos celebrados.

No atendimento seguimos os mais **elevados padrões éticos e comportamentais, respeitando as regras de urbanidade**, ouvindo com atenção as exposições dos clientes e produtores e fundamentando, em tempo útil, as respostas e as decisões que forem adotadas.

Os nossos colaboradores não discriminam nem diferenciam clientes e produtores.

Identificamo-nos perante os nossos clientes e produtores, indicando o nome, apelido e a empresa que representamos.



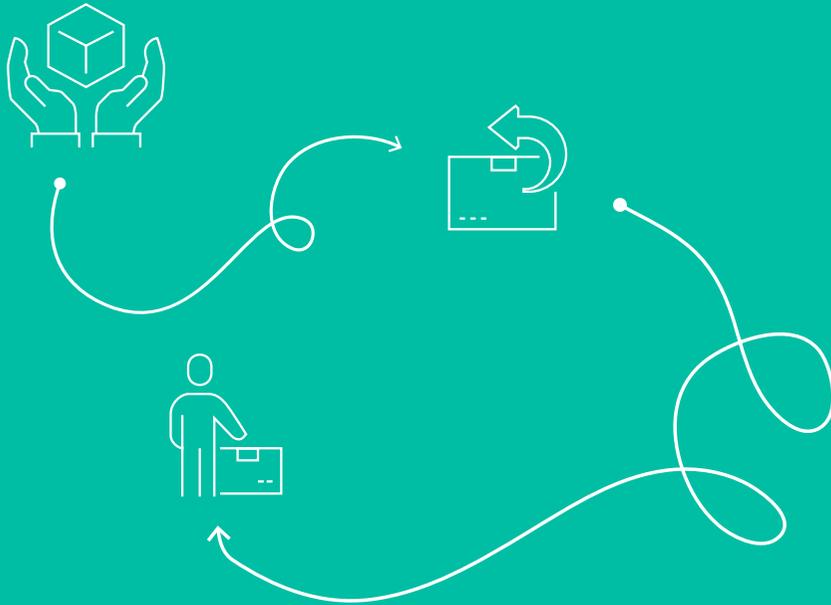


Respeitamos os direitos dos clientes e produtores

Os nossos clientes e produtores têm **direito a receber informação** acerca das condições de contratos em que sejam parte, nomeadamente do mercado, da qualidade do serviço prestado, das tarifas e preços, das entidades de resolução de conflitos, bem como o **direito de apresentar reclamação ou pedidos de informação** e a receber respostas dentro dos prazos regulamentados.

Os nossos colaboradores devem recusar participar em qualquer manipulação de clientes ou produtores e práticas comerciais desleais, designadamente enganosas ou agressivas.

Relação com os fornecedores e prestadores de serviços



Cumprimento deste Código

Promovemos junto dos nossos fornecedores e prestadores de serviços, nomeadamente aqueles que asseguram a **prestação de serviços comerciais** aos nossos clientes e produtores, a obrigatoriedade da observância dos princípios aplicáveis descritos neste Código de Conduta.

Adotamos as medidas adequadas

Sempre que os nossos fornecedores e prestadores de serviços forneçam produtos ou prestem serviços a outras entidades do Grupo a que a SU ELETRICIDADE pertence, **adotamos medidas adequadas** para evitar (i) conflitos de interesses ou discriminação, (ii) a afetação da concorrência e (iii) colocar em causa a salvaguarda de ICS (Informação Comercialmente Sensível) e ICV (Informação Comercialmente Vantajosa).

Nas nossas decisões

No relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços, respeitamos os respetivos direitos e observamos o dever de **igualdade de oportunidades, isenção e objetividade, sem qualquer favorecimento ou privilégio.**

Fundamentamos também todas as nossas decisões de contratação de fornecimento de produtos ou serviços e a respetiva cessação.

Privacidade e proteção de dados pessoais



01



Os nossos colaboradores devem preservar e garantir a **confidencialidade** da ICS/ICV obtida no exercício da atividade desenvolvida, bem como a confidencialidade da informação protegida pela legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo perante outras entidades do Grupo a que a SU ELETRICIDADE pertence, sempre que tal seja imposto pela legislação e regulamentação aplicáveis.

02



Os nossos colaboradores que tenham acesso a dados pessoais devem cumprir as disposições legais sobre **proteção e circulação de dados pessoais**. Devem assegurar que os dados recolhidos são limitados ao necessário, não são utilizados para fins indevidos e são atualizados apenas quando necessário, sendo sempre tratados de forma que garanta a sua segurança. Se os dados forem tratados em sistemas informáticos, os acessos devem ser protegidos com palavras-chave intransmissíveis.

03



Todos os nossos colaboradores e prestadores de serviços que tratem dados pessoais estão obrigados a manter a confidencialidade e a **guardar segredo profissional** em relação aos mesmos, assim como relativamente à ICS e ICV, não podendo revelar, divulgar, fornecer ou utilizar estes dados sem autorização e/ou fora do contexto profissional.

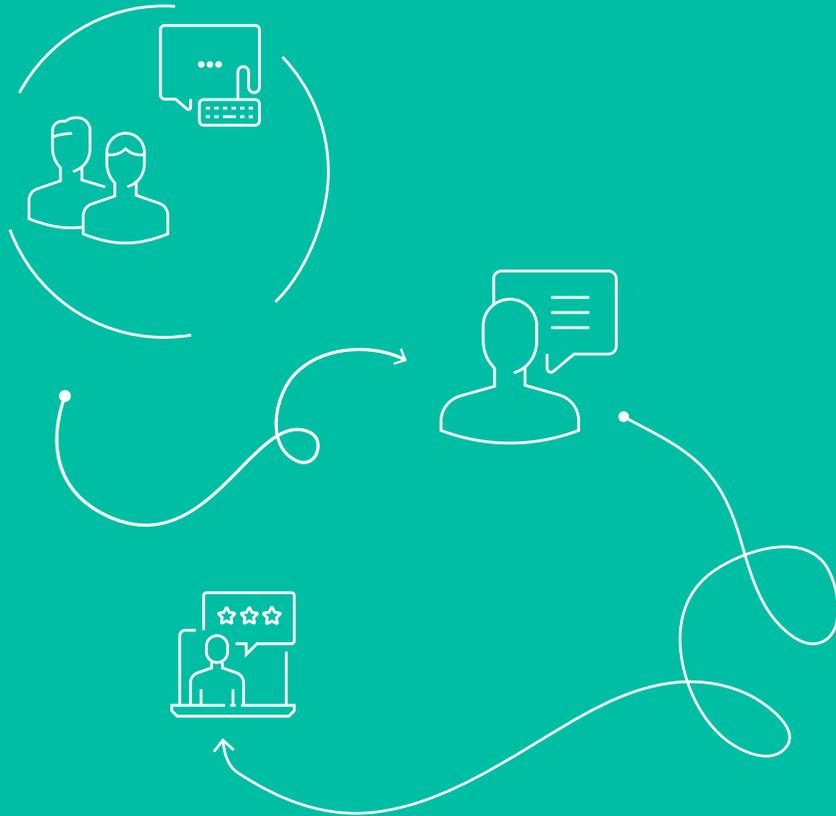
04



Esta obrigação de confidencialidade mantém-se mesmo **depois do colaborador cessar funções** ou depois de cessar o tratamento de dados, seja qual for a causa da cessação e por todo o tempo que seja necessário ao cumprimento da lei.



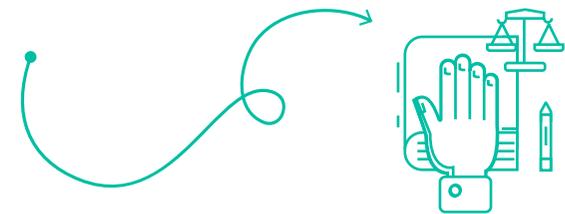
Separação de atividades e partilha de recursos



Adotamos medidas adequadas para evitar que a eventual partilha de sistemas ou equipamentos informáticos, de instalações materiais, de sistemas de segurança e/ou de recursos jurídicos ou contabilísticos, com qualquer das empresas do Grupo a que a SU ELETRICIDADE pertence, seja suscetível de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de ICS e ICV.

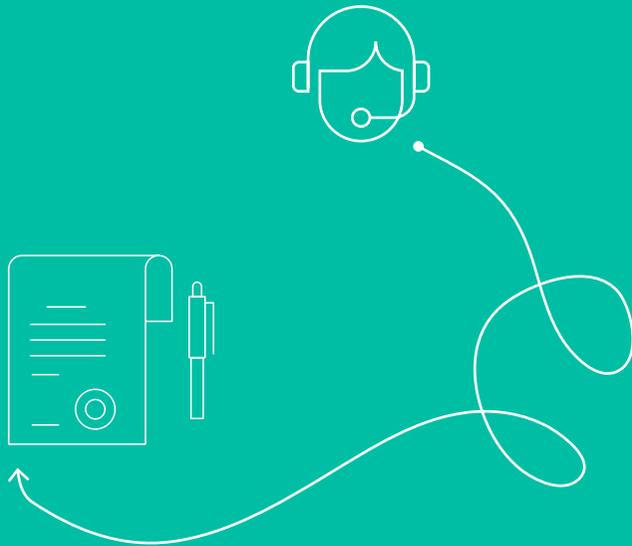
Não partilhamos, com outras empresas do Grupo no qual nos encontramos integrados, os sistemas ou equipamentos informáticos, as instalações materiais, os sistemas de segurança, os recursos jurídicos ou contabilísticos, nem recorremos aos mesmos prestadores ou contratantes externos, sempre que for suscetível de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de ICS.

Esta regra tem como objetivo garantir o respeito pelos **princípios da independência, imparcialidade, isenção e responsabilidade a que nos encontramos obrigados.**



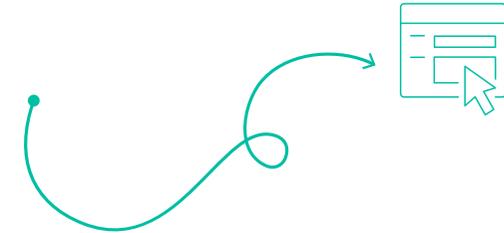
Princípios e normas de atuação

a utilizar nos Canais de Atendimento da SU ELETRICIDADE



Para efeitos de atendimento consideram-se todas as pessoas ou entidades que pretendam:

- esclarecer dúvidas
- contratar
- alterar contratos
- pedir/alterar dados para pagamento
- garantir a faturação
- pagar faturas
- comunicar leituras
- acompanhar e esclarecer temas relacionados com valores em dívida
- rescindir contratos
- fazer reclamações.



A atividade de atendimento deve respeitar princípios de isenção, imparcialidade e independência e contribuir para a salvaguarda dos direitos dos nossos clientes e produtores, como em matéria de acesso a informação comercialmente sensível, de proteção de dados pessoais e de práticas comerciais desleais, não incorrendo em quaisquer situações suscetíveis de originar conflitos de interesses.

Em qualquer canal de atendimento deve ser observado o disposto no nosso Código de Conduta, nomeadamente no que se refere à honestidade, integridade, transparência e confidencialidade da informação.

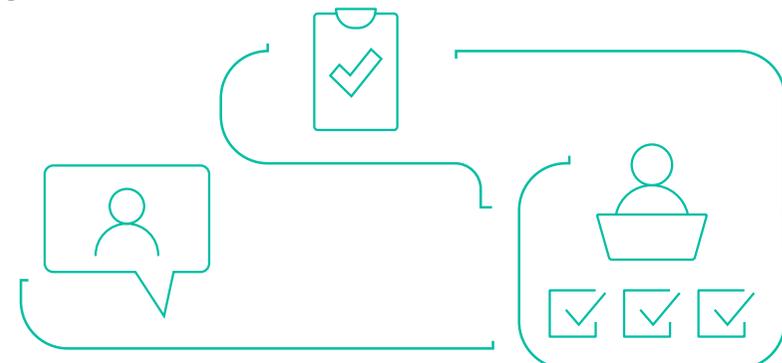
Princípios e normas de atuação

- **as informações dos nossos clientes e produtores**, residentes nos nossos sistemas, não podem ser usadas nem disponibilizadas a terceiros, **sem autorização expressa**
- **a privacidade dos nossos clientes e produtores** é rigorosamente observada
- apenas devem ser **recolhidos os dados** adequados e estritamente necessários às operações realizadas, ao tratamento de reclamações, pedidos de operação ou pedidos de informação
- todos os **dados são tratados** de forma a garantir a sua segurança e proteção contra tratamento não autorizado ou ilícito e sempre de forma a garantir a sua **integridade e confidencialidade**
- caso o cliente ou produtor nos peça informação acerca do mercado de energia elétrica esclarecemos sobre os seus princípios gerais. **Informamos os nossos clientes e produtores de forma clara, completa, adequada, acessível e transparente** sobre as condições de prestação dos serviços de fornecimento e compra de energia elétrica.

Qualquer que seja o canal utilizado para nos contactar, as **reclamações e os pedidos de informação** apresentados pelos clientes e produtores são registados e respondidos no primeiro contacto. Quando não é possível, tratamos e respondemos com a maior brevidade.

Protegemos os dados que nos são confiados e respeitamos os **direitos dos titulares**.

Em todos os contactos com os nossos clientes e produtores, cumprimos os prazos definidos pela ERSE no **Regulamento da Qualidade de Serviço**.



Procedimentos comerciais

Específicos por canal

Os nossos clientes e produtores dispõem de diversos canais de contacto, podendo utilizar o que lhes for mais conveniente. Asseguramos um atendimento semelhante em qualquer canal que utilizem.



Temos 18 lojas exclusivas, uma em cada capital de distrito, com as moradas publicadas no nosso site.

Nas lojas, os nossos clientes e produtores podem tratar de assuntos de relacionamento comercial, como contratação, alterações contratuais, rescisões de contrato, pagamentos, religações, gestão da dívida, fornecimento de leituras, pedidos de informação e reclamações.

Os nossos clientes podem ainda pagar a sua fatura na rede de agentes Payshop e CTT.

Nas nossas lojas, os colaboradores cuidam da sua boa apresentação perante o cliente, tratando-o com amabilidade e cortesia, contribuindo para a boa imagem da nossa empresa.



Os nossos clientes e produtores podem contactar-nos através do telefone para tratar de assuntos de relacionamento comercial, como contratação, alterações contratuais, rescisões de contrato, pagamentos, religações, gestão da dívida, fornecimento de leituras, pedidos de informação e reclamações.

Os nossos contactos telefónicos são os seguintes:

- **linha de apoio ao cliente – 210 540 540**
(nos dias úteis das 8h às 22h, chamada para a rede fixa nacional)
- **linha de apoio ao cliente empresarial – 210 540 549**
(nos dias úteis das 8h às 20h, chamada para a rede fixa nacional)
- **linha gratuita para comunicação de leituras e obtenção de dados para pagamento – 800 205 000**
(disponível 24 horas, todos os dias)
- **linha de apoio à produção distribuída – 210 016 318**
(nos dias úteis das 8h às 22h – chamada para rede fixa nacional)

Procedimentos comerciais

Específicos por canal



Carta

Os nossos clientes e produtores podem contactar-nos através de carta para tratar de assuntos de relacionamento comercial, como contratação, alterações contratuais, rescisões de contrato, pagamentos, religações, gestão da dívida, fornecimento de leituras, pedidos de informação e reclamações.

As nossas moradas de envio de cartas são:

- clientes: **Apartado 12115 - Loja CTT Picoas (Lisboa) 1061-817 Lisboa**
- produção distribuída: **Apartado 012116 - EC Picoas 1061-001 Lisboa**
- produção em regime especial (faturação): **Apartado 122, Loja CTT - 2741 901 Porto Salvo**



Canais digitais

Os nossos clientes e produtores podem contactar-nos através dos meios digitais para tratar de assuntos de relacionamento comercial, como contratação, alterações contratuais, rescisões de contrato, pagamentos, religações, gestão da dívida, fornecimento de leituras, pedidos de informação e reclamações.

Os nossos clientes e produtores podem também contactar-nos através do nosso site - sueletricidade.pt - sem fazer registo ou através da área reservada disponível tanto no site como na *app* SU ELETRICIDADE. A *app* está disponível nas *appstores* da Google e da Apple.

No nosso site, os clientes e produtores encontram toda a informação necessária sobre as suas principais questões, dispondo ainda de um conjunto de FAQ's consultáveis a qualquer momento. Na Área Reservada de cliente ou produtor podem ainda consultar todas as informações sobre o seu contrato.

|| SU ELETRICIDADE

Código de Conduta