



CÓDIGO DE CONDUTA

DA TAGUSGÁS - EMPRESA DE GÁS DO VALE DO TEJO, S.A.

Considerando:

1º — O estatuto da Tagusgás - Empresa de Gás do Vale do Tejo, S.A. de Operador da Rede de Distribuição e de Comercializador de Último Recurso Retalhista;

2º - A estrita observância dos direitos consagrados artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro, designadamente o da não discriminação, da transparência, rigor e ética;

3º - A estrita observância dos princípios que regem as actividades de operação das infra-estruturas da rede pública de gás natural (RPGN) e de comercialização de gás, estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais do Sector do Gás Natural publicado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), nos termos e para os efeitos do previsto editado ao abrigo do n.º 1 do artigo 63º do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho, e do n.º 2 do artigo 15º dos Estatutos da ERSE, dos quais se destacam a promoção da segurança de abastecimento, igualdade de tratamento, não discriminação, independência e transparência das decisões dos operadores das infra-estruturas de gás natural no exercício das suas competências funcionais junto dos respectivos clientes e fornecedores;

4º - O disposto no artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro e nos artigos 21.º, 41.º e 66.º do Regulamento das Relações Comerciais da ERSE, de acordo com os quais o Operador da Rede de Distribuição e o Comercializador de Último Recurso Retalhista devem dispor de um Código de Conduta relativo à respectiva independência funcional, nomeadamente no que concerne ao relacionamento entre aqueles e os demais intervenientes no SNGN;

5º - O facto de a Tagusgás - Empresa de Gás do Vale do Tejo, S.A., concessionária da distribuição de gás natural, abastecer um número de clientes inferior a 100.000 e, nessa medida, poder assegurar a actividade de comercialização de gás natural em regime de último recurso,

Adopta-se o presente Código de Conduta para as actividades desenvolvidas pela Tagusgás - Empresa de Gás do Vale do Tejo, S.A., no âmbito da concessão que lhe foi atribuída pelo Estado Português, as quais integram a operação da Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural e a Comercialização de Gás Natural em regime de Último Recurso.



Artigo 1º

(Finalidade)

O presente Código de Conduta tem por finalidade estabelecer os princípios e as normas gerais de conduta a observar pelos Gestores e demais Colaboradores da Tagusgás - Empresa de Gás do Vale do Tejo, S.A. (doravante Tagusgás ou Empresa), com o fim de assegurar a independência funcional no exercício das actividades que integram o estatuto de Operador da Rede de Distribuição (ORD) e de Comercializador de Último Recurso Retalhista (CURr) e, bem assim, a garantir a exclusão de comportamentos discriminatórios e o seu controlo.

Artigo 2º

(Âmbito de Aplicação)

2.1. O Código de Conduta que agora se publica aplica-se aos Gestores e a todos os demais Colaboradores que, directa ou indirectamente, desempenham funções na Tagusgás, na sua estrutura de ORD e de CURr.

2.2. Para efeitos do presente Código de Conduta, entende-se por «**Gestores**» todos os Administradores da Tagusgás e por «**Colaboradores**» todos os trabalhadores pertencentes ao quadro de pessoal daquela, mesmo que em situação de relação de trabalho temporariamente suspensa e, bem assim, os trabalhadores contratados a termo, os trabalhadores em regime de destacamento ou de requisição na Empresa e, ainda, aqueles que lhe prestem serviço ao abrigo de contratos de consultoria e nas áreas relacionadas com as actividades desenvolvidas pela Tagusgás enquanto ORD e CURr.

2.3. Os Gestores e Colaboradores ficam obrigados a observar as normas de conduta constantes do presente Código, designadamente no relacionamento entre si, com os responsáveis pelas restantes funções desenvolvidas pela Empresa, com os demais operadores de infra-estruturas, com os produtores, com o comercializador de último recurso grossista, com os comercializadores em regime de mercado e com os clientes.

Artigo 3º

(Princípios)

O exercício das funções de ORD e de CURr está sujeito à observância dos princípios gerais de *Salvaguarda do Interesse Público*, da *Igualdade de Tratamento e de Oportunidades*, da *Não Discriminação* e da *Transparência das Decisões*, consagrados no Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro e no Regulamento das Relações Comerciais da ERSE; assim, de forma a garantir a independência, a imparcialidade, a isenção e responsabilidade dos actos praticados pelos Gestores e Colaboradores da Tagusgás, a Empresa institui, no artigo e com carácter geral, um conjunto de Normas Gerais de Conduta.

Artigo 4º

(Normas Gerais de Conduta)

4.1. No exercício das suas funções e no desenvolvimento das suas competências, os Gestores e Colaboradores da Tagusgás estão obrigados a orientar a sua conduta pelas Normas Gerais de Conduta que a seguir se enumeram:

4.1.1. Independência e Isenção

(i) Os Gestores não podem integrar os órgãos sociais nem participar nas estruturas de empresas que se dediquem ao exercício de uma outra actividade integrada no sector do gás natural.

(ii) Os Gestores e Colaboradores devem adoptar comportamentos e tomar decisões pautadas pelos princípios da independência, isenção e rigor, agindo com objectividade e sem sobreposição de qualquer interesse próprio ou de terceiros.

(iii) No âmbito do ponto anterior e de modo a salvaguardar os interesses profissionais dos Gestores e Colaboradores, deverá ser mantido um registo da informação de suporte à decisão, por forma a ser possível a verificação da independência das funções de ORD e de CURr em face das demais actividades e da isenção nos processos de tomada decisão, nomeadamente para efeitos de auditorias.



4. 1.2. Igualdade de Tratamento e Não Discriminação

(i) Os Gestores e Colaboradores não podem discriminar nem tratar diferenciadamente os utilizadores ou categorias de utilizadores das Infra-Estruturas que integram o SNGN, nomeadamente favorecendo qualquer entidade comercializadora de Gás Natural e/ou qualquer agente de mercado.

(ii) Exceptuam-se do disposto no 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

(i) Os Gestores e Colaboradores devem preservar e garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da actividade desde que classificada como comercialmente sensível.

(ii) Os Gestores e Colaboradores não podem contribuir para que as informações relativas à própria actividade que desenvolvem, e que poderão representar vantagem comercial para terceiros, sejam reveladas;

(iii) Os Gestores e 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 sua actividade, a ela devam ter acesso; nesta medida e no âmbito do serviço de atendimento disponibilizado pela Tagusgás.

4.1.4. Serviço de Atendimento

(i) O Serviço de Atendimento disponibilizado aos clientes do ORD e do CURr dever-se-á reger pelos princípios da actuação independente, isenta e não discriminatória, garantindo a defesa dos direitos e interesses dos mesmos clientes.

(ii) Na sequência do estabelecido no ponto anterior e, bem assim, nos pontos 4.1.1., 4.1.2. e 4.1.3. supra, os Gestores e Colaboradores devem nortear a sua actuação em observância das regras da concorrência, da obrigação de transparência nas relações comerciais, da proibição de violação de dados pessoais e de realização de práticas comerciais desleais.

(iii) Os Gestores e Colaboradores deverão diligenciar no sentido de os procedimentos aplicáveis ao Serviço de Atendimento a clientes do ORD e do CURr observarem escrupulosamente todas as normas aplicáveis ao sector, nomeadamente as constantes dos Regulamentos da ERSE, da Lei de Defesa do Consumidor, da Lei de Protecção dos Utentes de Serviços Públicos Essenciais e do Regime Jurídico da Prestação de Serviços através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*). Os procedimentos atrás aludidos não poderão traduzir qualquer comportamento que possa influenciar a escolha do comercializador de gás natural.

(iv) Os procedimentos aplicáveis ao Serviço de Atendimento a clientes do ORD e do CURr assegurarão a tais clientes informação clara, objectiva e rigorosa sobre as matérias consideradas essenciais à qualidade do serviço prestado, destacando-se as matérias atinentes às condições comerciais de ligação às redes, à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo de gás natural, escolha e mudança de comercializador e modalidades de contratação, ao relacionamento comercial (contrato de fornecimento, caução, facturação, interrupção e restabelecimento do fornecimento, procedimentos fraudulentos) e resolução de conflitos.

4.2. Os Gestores e Colaboradores que sejam transferidos da actividade de ORD e de CURr para outra área de actividade da Tagusgás ou para outras empresas do sector do gás natural (nomeadamente aquelas que se dedicam à comercialização de gás natural em regime de mercado, pertencentes ou não ao Grupo económico de onde provêm), devem manter lealdade aos princípios supra enunciados, nomeadamente no âmbito da não prestação e da não utilização de informação privilegiada adquirida no exercício das suas anteriores funções.

Artigo 5º (Cumprimento)

1. Os Gestores e Colaboradores estão obrigados a respeitar e cumprir com o disposto no presente Código de Conduta, bem como a observar a legislação aplicável ao Sector do Gás Natural, designadamente o Decreto-Lei no 30/2006, de 15 de Fevereiro e o Decreto-Lei nº 140/2006, de 26 de Julho, os Regulamentos publicados pela ERSE e, ainda toda a legislação relativa à protecção de dados pessoais e a que se insere no âmbito da Defesa do Consumidor.

2. Os Gestores e Colaboradores que não ajam em conformidade com os princípios e as normas gerais de conduta constantes do presente Código, estarão sujeitos às sanções laborais ou contratuais aplicáveis às infracções cometidas podendo, igualmente, incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.



Artigo 6º
(Divulgação e Esclarecimento de Dúvidas)

1. O presente Código de Conduta será entregue aos Gestores e a todos os Colaboradores que exerçam funções na área de operação de redes de distribuição ou de comercialização de gás natural em regime de último recurso, sendo publicado nos sítios interno e externo da Tagusgás – Empresa de Gás do Vale do Tejo, SA., de acesso electrónico (Intranet e Internet).

2. Para o esclarecimento de eventuais dúvidas, atinentes quer às disposições contidas no presente Código de Conduta, quer quanto à respectiva aplicação aos casos concretos, os destinatários do mesmo Código devem recorrer aos Serviços competentes da Tagusgás, nomeadamente à Área de Regulação.

Artigo 7º

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

Artigo 8º
(Entrada em vigor)

O presente Código de Conduta entra em vigor em 30 de Junho 2010.

Tagusgás

Administração