

## RELATÓRIO ANUAL COMPLIANCE OFFICER

*No âmbito de atuação das funções de Compliance Officer (adiante designado por CO) previstas do Decreto-Lei 62/2020, de 28 de agosto, no seu artigo 143º para a Lisboa Gás GDL – Sociedade Distribuidora de Gás Natural, S.A. (Adiante Empresa ou GDL)*

### **Introdução**

Nos termos previstos no artigo 143º do Decreto-Lei nº 62/2020, de 28 de agosto, em que se prevê, em adição nomeadamente no artigo 144º, que os Operadores das Redes de Distribuição (ORD) que pertençam a empresas verticalmente integradas e que sirvam um número de clientes igual ou superior a 100 000, foi dado cumprimento ao programa de conformidade estabelecido que contempla as medidas adotadas para excluir comportamentos discriminatórios, bem como as medidas para verificação do cumprimento do Código Ético de Conduta da ORD. Neste contexto, como *Compliance Officer* da Empresa, executámos os procedimentos que constam do presente relatório, tendo em vista o cumprimento das regras de conformidade aplicáveis nas circunstâncias e na legislação aplicável, em relação ao exercício de 2021.

### **Responsabilidades do órgão de gestão.**

É da responsabilidade do Conselho de Administração da ORD criar as regras de controlo apropriadas, no exercício das atividades da ORD, em conformidade com a legislação aplicável bem como as regras previstas nos Regulamentos emitidos pela ERSE – Entidade Reguladora do Setor Energético sobre as matérias em apreço. Ou seja, o Órgão de gestão é responsável pela:

- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir cumprir as regras regulamentares aplicáveis à sua atividade e assegurem que a manutenção de controlos adequados que previnam, detete ou corrija situações que possam pôr em causa os princípios estabelecidos na legislação e Regulamentos aplicáveis à atividade de Operador de Rede de Distribuição (ORD);
- adequação dos princípios regulamentares ao exercício do serviço público estabelecido no Contrato de Concessão a que a Empresa está vinculada;

### **Responsabilidades do *Compliance Officer***

A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de conclusões factuais, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados nos parágrafos seguintes.

## Âmbito

As funções do *Compliance Officer* consistem na realização de procedimentos que assegurem que a Empresa tem vindo a dar cumprimento a:

- Legislação e regulamentação aplicável respeitante às obrigações e deveres da Empresa, de acordo com o Programa de Conformidade estabelecido.
- Medidas adotadas pelo Órgão de Gestão em resultado do relatório de *due diligence* tendo em vista a implementação do Programa de Conformidade estabelecido.
- Identificação dos riscos com impacte no cumprimento das medidas visadas pelo Programa de Conformidade e dos processos de controlo que devem ser implementados para os mitigar.
- Seguimento das sugestões e recomendações apresentadas em relação ao ano anterior e validação da sua efetiva aplicação.

Para este efeito aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC 1) e, assim, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos e normas profissionais da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, bem como dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Devido ao facto de os procedimentos acima não constituírem nem uma auditoria nem uma revisão, efetuados de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e as Normas Internacionais de Trabalhos de Revisão (ISRE), não expressamos qualquer garantia de fiabilidade sobre qualquer matéria ou facto, sendo apenas relatadas as conclusões factuais derivadas dos procedimentos realizados.

## Conclusões factuais

Como nota prévia às nossas conclusões factuais, queremos realçar que os procedimentos aplicados no exercício de 2021, incidiram fundamentalmente na validação da implementação das recomendações incluídas no relatório do ano anterior e na realização de testes de conformidade aos controlos estabelecidos nas Normas internas identificadas nos quadros anexos ao presente relatório. Estes procedimentos e testes foram realizados com o propósito de dar cumprimento aos princípios regulamentares aplicáveis.

Todo o nosso trabalho teve por base a aplicação dos princípios seguintes, os quais estão previstos na legislação e regulamentação aplicável, e para os quais salientamos os seguintes aspetos que permitem mitigar o risco de incumprimento dos mesmos:

➤ Princípio de Independência funcional e Isenção

Através de indagações à Gestão foram identificados os processos e atividades que podiam configurar riscos que pudessem interferir e prejudicar a independência funcional dos gestores no desempenho das suas funções nomeadamente no cumprimento das regras e orientações emanadas pela ERSE. Analisámos também as atividades desenvolvidas pela ORD, quer em termos de gestão quer em termos funcionais que pudessem colocar em risco a sua isenção e independência funcional que a deve caracterizar no seu relacionamento com todos os operadores (internos e externos).

➤ Princípio de Igualdade de Tratamento e Não Discriminação

Relativamente ao princípio de igualdade de tratamento e não discriminação foi dada especial atenção às atividades que pudessem incorporar riscos pelo seu não cumprimento. Nesta matéria foi analisado nomeadamente o processo de pedidos de acesso à rede.

➤ Princípio da Confidencialidade da Informação

No que respeita ao princípio da confidencialidade da informação, entendemos que se trata de informação comercialmente sensível, demos especial atenção aos processos e procedimentos instituídos para assegurar o nível de acesso a sistemas e dados, bem como o nível de segurança estabelecido para assegurar que em cada momento o risco de uso indevido de informação confidencial pudesse ser elevado. Para o efeito, testámos os procedimentos relacionados com a definição de perfis de acesso e respetivas autorizações aos sistemas que incorporam tal informação.

Em 2021, procedemos à revisão dos processos em vigor no sentido de verificarmos quais os riscos de incumprimento dos princípios acima mencionados e consequente identificação dos controlos implementados que permitam mitigar os riscos subjacentes e assim desenvolver um plano de trabalho que permitisse avaliar a efetividade dos mesmos.

Os processos em uso, de forma transversal, mantiveram-se estáveis e sem alterações relevantes no que respeita aos controlos instituídos para mitigar os riscos de violação dos princípios constantes no Código Ético de Conduta da ORD. A nossa abordagem prevê uma estratégia de realização de testes aos controlos numa base rotativa sempre que não identifiquemos alterações relevantes.

No ano de 2021 a nossa intervenção incidu sobre os seguintes processos:

- Pedidos de acesso à Rede (Mercado Residencial e Empresas)
- Relação da ORD com o Mercado Comercializadores e Agentes SNGN
- Qualidade de Serviço, Atendimento e Operações *Backoffice*
- Serviços técnicos

O nosso plano de trabalho incidu sobre a identificação dos controlos existentes para mitigar os riscos de incumprimento nas atividades desenvolvidas e consequente realização de testes de efetividade que asseguram a conformidade dos princípios anteriormente mencionados, cujo detalhe e conclusões factuais se apresentam doravante de forma detalhada e factual. Adicionalmente, efetuamos um follow-up das recomendações sugeridas nos nossos relatórios de anos anteriores.

Queremos também salientar que no desempenho das nossas funções, obtivemos por parte dos serviços todas as informações que solicitámos para documentar a efetividade dos controlos relevantes para mitigar os riscos potenciais que foram previamente identificados. Consideramos que as evidências obtidas foram suficientes para suportar as nossas conclusões.

Com base nos procedimentos efetuados, apresentamos abaixo as conclusões factuais obtidas.

Processo – Mercado Comercializadores e Agentes SNGN

Atividade	Objetivo	Procedimentos Realizados	Conclusões	Recomendações	Estado
Gestão de Cauções	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar o cumprimento do princípio relacionado com a igualdade de tratamento e não discriminação</li> <li>- Garantir a independência funcional e isenção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar a existência de controlos que permitam garantir a adequada avaliação da necessidade de prestação ou reforço de caução</li> <li>- Indagámos sobre a existência de reuniões periódicas com todos os agentes do mercado.</li> <li>- Avaliámos os mecanismos em vigor para garantir o cumprimento das condições contratuais e qualidade de serviço.</li> </ul>	Atualmente a gestão de cauções é efetuada por uma entidade autónoma, denominada por gestor integrado de garantias, que efetua monitorização da gestão e controlo das cauções. Face ao exposto, concluímos que a responsabilidade desta atividade deixou de estar sobre a responsabilidade da ORD.	Nada a relatar	Não aplicável
Gestão da Dívida do Comercializador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar o cumprimento do princípio relacionado com a igualdade de tratamento e não discriminação</li> <li>- Garantir a independência funcional e isenção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificámos a existência de controlos que permitam garantir a adequada gestão da dívida do comercializador.</li> <li>- Indagámos sobre a existência de reuniões periódicas com todos os agentes do mercado.</li> <li>- Avaliámos os mecanismos em vigor para garantir o cumprimento das condições contratuais e qualidade de serviço.</li> </ul>	De acordo com o trabalho desenvolvido consideramos que os riscos de potencial incumprimento dos princípios identificados encontram-se adequadamente mitigados.	Nada a relatar	Não aplicável

Processo – Mercado Comercializadores e Agentes SNGN

Atividade	Objetivo	Procedimentos Realizados	Conclusões	Recomendações	Estado
Monitorização da Fiabilidade do Processo de Faturação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar o cumprimento do princípio relacionado com a igualdade de tratamento e não discriminação</li> <li>- Garantir a independência funcional e isenção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificámos quais os controlos existentes para controlo da faturação e respetivos relatórios produzidos para esse efeito.</li> <li>- Indagámos sobre os procedimentos existentes para garantir um adequado controlo sobre aplicação das tarifas de acesso à rede opcionais tal como definidas no artigo 27.º do Regulamento Tarifário.</li> <li>- Indagámos sobre a existência de reuniões periódicas com todos os agentes do mercado.</li> <li>- Avaliámos os mecanismos em vigor para garantir o cumprimento das condições contratuais e qualidade de serviço.</li> </ul>	<p>De acordo com o trabalho desenvolvido consideramos que os riscos de potencial incumprimento dos princípios identificados encontram-se adequadamente mitigados.</p>	<p>Nada a relatar</p>	<p>Não aplicável</p>

Processo - Mercado Residencial e Empresas

Atividade	Objetivo	Procedimentos Realizados	Conclusões	Recomendações	Estado
Pedidos de acesso à rede	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar o cumprimento do princípio relacionado com a igualdade de tratamento e não discriminação</li> <li>- Garantir a independência funcional e isenção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuámos a revisão do circuito de pedidos de acesso por forma a verificar se existem alterações.</li> <li>- Avaliámos quais as ferramentas de controlo existentes para efeitos de acompanhamento das diversas fases dos pedidos de acesso às redes.</li> </ul>	De acordo com o trabalho desenvolvido consideramos que as potenciais implicações inicialmente identificadas encontram-se adequadamente mitigadas.	Nada a relatar	Não aplicável
Monitorização do Investimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar o cumprimento do princípio relacionado com a igualdade de tratamento e não discriminação</li> <li>- Garantir a independência funcional e isenção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indagámos sobre a existência de controlos que permitam garantir a adequada monitorização do investimento aprovado pela ERSE face ao executado.</li> </ul>	De acordo com o trabalho desenvolvido consideramos que as potenciais implicações inicialmente identificadas encontram-se adequadamente mitigadas.	Nada a relatar	Não aplicável

Processo - Qualidade de Serviço, Atendimento e Operações Backoffice

Atividade	Objetivo	Procedimentos Realizados	Conclusões	Recomendações	Estado
<p>Gestão de reclamações e/ou contactos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar o cumprimento do princípio relacionado com a igualdade de tratamento e não discriminação.</li> <li>- Garantir a independência funcional e isenção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtivemos a listagem de contactos e reclamações apresentadas durante o ano de 2021, procedendo à respetiva análise dos contactos ou reclamações ainda em aberto à data de realização do procedimento.</li> <li>- Foram solicitados os relatórios de acompanhamento desta atividade.</li> </ul>	<p>Na sequência das alterações que estão em curso na estrutura orgânica da ORD, os relatórios de acompanhamento deixaram, temporariamente, de ser emitidos, tendo sido dada indicação que durante esse período o controlo passou a ser efetuado ao nível das reuniões da Comissão Executiva. Estas reuniões passaram a ter periodicidade quinzenal e as reuniões do Board passaram a ser realizadas mensalmente. Os relatórios de acompanhamento desta atividade foram retomados nos meses de outubro, novembro e dezembro.</p>	<p>Nada a relatar</p>	<p>Não aplicável</p>



Processo - Qualidade de Serviço, Atendimento e Operações Backoffice

Atividade	Objetivo	Procedimentos Realizados	Conclusões	Recomendações	Estado
Monitorização de Qualidade de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar o cumprimento do princípio relacionado com a igualdade de tratamento e não discriminação.</li> <li>- Garantir a independência funcional e isenção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtivemos informação sobre os critérios utilizados para efeitos de definição da amostra para monitorização da qualidade de serviço e avaliamos a razoabilidade dos mesmos no sentido de garantirmos que existe aleatoriedade.</li> <li>- Obtivemos informação sobre a grelha do controlo efetuado no sentido de verificarmos os pontos considerados para efeitos de monitorização da qualidade de serviço e consequente ligação com os resultados produzidos em relatório.</li> <li>- Foram solicitados relatórios produzidos durante o ano de 2021 referentes à monitorização da qualidade de serviço.</li> </ul>	<p>Na sequência das alterações que estão em curso na estrutura orgânica da ORD, os relatórios de acompanhamento deixaram, temporariamente, de ser emitidos, tendo sido dado indicação que o controlo passou a ser efetuado durante este período ao nível das reuniões da Comissão Executiva. Estas reuniões passaram a ter periodicidade quinzenal e as reuniões do Board passaram a ser realizadas mensalmente.</p> <p>Os relatórios de acompanhamento desta atividade foram retomados nos meses de outubro, novembro e dezembro.</p>	Nada a relatar	Não aplicável
Monitorização da Fiabilidade do Processo de Faturação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar o cumprimento do princípio relacionado com a igualdade de tratamento e não discriminação.</li> <li>- Garantir a independência funcional e isenção.</li> </ul>	<p>Procedemos à obtenção de informação para avaliar a fiabilidade da faturação emitida, numa base de amostra em função da periodicidade do controlo estabelecido.</p>	<p>De acordo com o trabalho desenvolvido consideramos que os riscos de potencial incumprimento dos princípios identificados encontram-se adequadamente mitigados.</p>	Nada a relatar	Não aplicável

Follow-up de anos anteriores

Atividade	Objetivo	Procedimentos Realizados	Conclusões	Recomendações	Estado
<p>Conformidade Regulamentar</p>	<p>Assegurar uma efetiva comunicação transversal a todos os funcionários da ORD do Código de Conduta que garanta o alinhamento sobre os princípios que devem ser seguidos e aplicados no seu desempenho. Assegurar que a ORD dispõe de um código de conduta relativo à sua independência funcional da respectiva rede e proceder à sua publicitação</p>	<p>Confirmar e garantir a comunicação eficaz das disposições do Código de Conduta.</p>	<p>Apesar de em 2020 termos verificado a existência de um Código de Conduta, não identificámos um procedimento que assegure a evidência e rastreabilidade de comunicação a todos os funcionários da ORD sobre o conteúdo e conhecimento do alcance dos princípios e orientações comportamentais que devem ser seguidos no âmbito das funções de todos os funcionários da ORD.</p>	<p>Deve ser enviada a todos os colaboradores uma cópia do Código de Conduta e obtida uma declaração de tomada de conhecimento no exercício das suas funções</p> <p><b>Follow-up:</b> Foi implementado um processo formal de confirmação individual para a tomada de conhecimento do Código de Conduta e de informação complementar, o qual foi completado durante o ano de 2021.</p>	<p>Fechado</p>



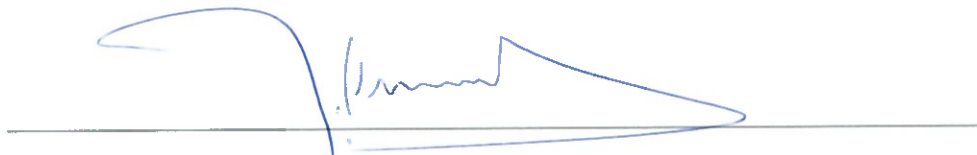
## Outras considerações

Em abril de 2021 ocorreu uma alteração acionista, tendo a empresa deixado de fazer parte de um Grupo verticalmente integrado, contudo os processos de negócio e controlos a eles associados, considerados críticos no âmbito das nossas funções, têm vindo a ser revistos em função da nova estrutura orgânica que se encontra em processo de adaptação. No âmbito das nossas funções acompanhamos em conjunto com os serviços as alterações em curso não tendo chegado ao nosso conhecimento qualquer evento ou ocorrência que colocassem em causa os princípios que norteiam a elaboração deste relatório.

-----

Este relatório é emitido exclusivamente para a finalidade mencionada na secção "Introdução" acima, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades, nem ser distribuído a outras entidades.

Lisboa, 16 de março de 2022



**Mazars & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.**

representada por João Monarca Pires (Revisor Oficial de Contas nº 988 e registado na CMVM com nº 20160603)