



plenitude

CÓDIGO DE CONDUCTA

DA Eni Plenitude Iberia S.L

– SUCURSAL EM PORTUGAL

**CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA OU FORA
DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL**

Índice

| | |
|---|----|
| Objeto e âmbito de aplicação | 3 |
| Missão e princípios gerais | 4 |
| Cumprimento da legislação aplicável | 5 |
| Normas gerais de conduta | 6 |
| Informação, esclarecimento de dúvidas e reclamações | 8 |
| Confidencialidade e tratamento de dados | 9 |
| Consequências em caso de violação do presente código de conduta | 10 |
| Divulgação | 11 |

Objeto e âmbito de aplicação

O Código de Conduta da Eni Plenitude Iberia S.L – SUCURSAL EM PORTUGAL, doravante “Plenitude”, consagra um conjunto de princípios, regras e procedimentos de natureza ética e profissional, que devem orientar o comportamento de todos os colaboradores da Plenitude, no desempenho das suas funções comerciais, nomeadamente no que diz respeito ao relacionamento com os clientes, ou potenciais clientes, no âmbito da celebração de contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

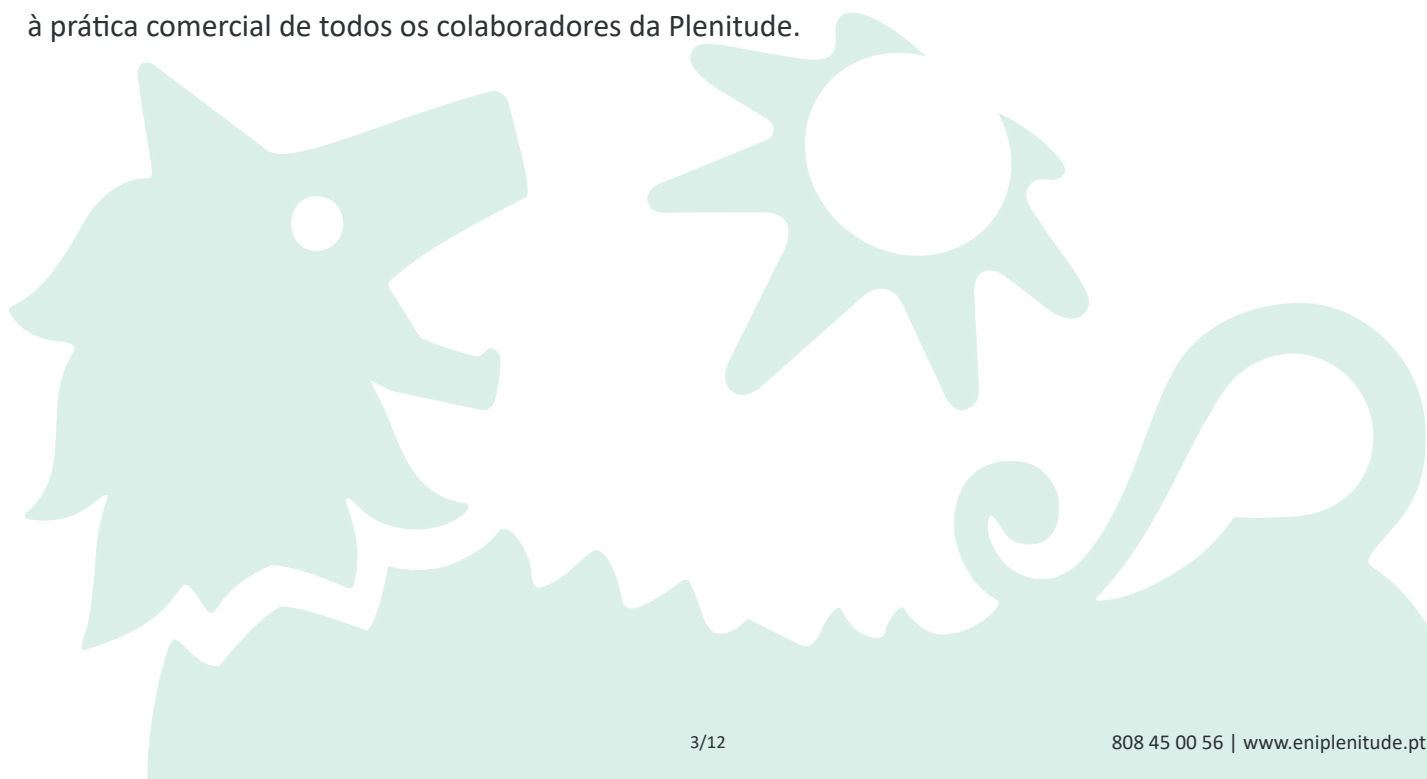
O presente código de conduta aplica-se a todos os colaboradores da Plenitude, designadamente:

- Os trabalhadores do quadro permanente da Plenitude, com contrato individual de trabalho, com ou sem termo.
- Os colaboradores ao serviço da Plenitude, independentemente do vínculo.
- Os parceiros comerciais, assim como todos os seus colaboradores, independentemente do vínculo, no âmbito da prestação de serviços de prospeção de clientes e promoção de contratos com os clientes.
- Quadros de gestão e membros dos órgãos sociais da Plenitude.

A Plenitude desenvolve a sua atividade com base em três pilares: transparência, rigor, e preocupação com o Cliente. Nesse sentido, estabeleceu vários princípios pelos quais a sua atividade se rege, os quais se encontram plasmados no código de conduta.

O presente código de conduta exige o cumprimento da legislação em vigor, nomeadamente em matéria de Direito do Consumidor, Direito da Concorrência, e toda a legislação que regula o setor elétrico e do gás natural.

O código de conduta vincula todos os seus destinatários, revestindo um papel essencial no que diz respeito à prática comercial de todos os colaboradores da Plenitude.



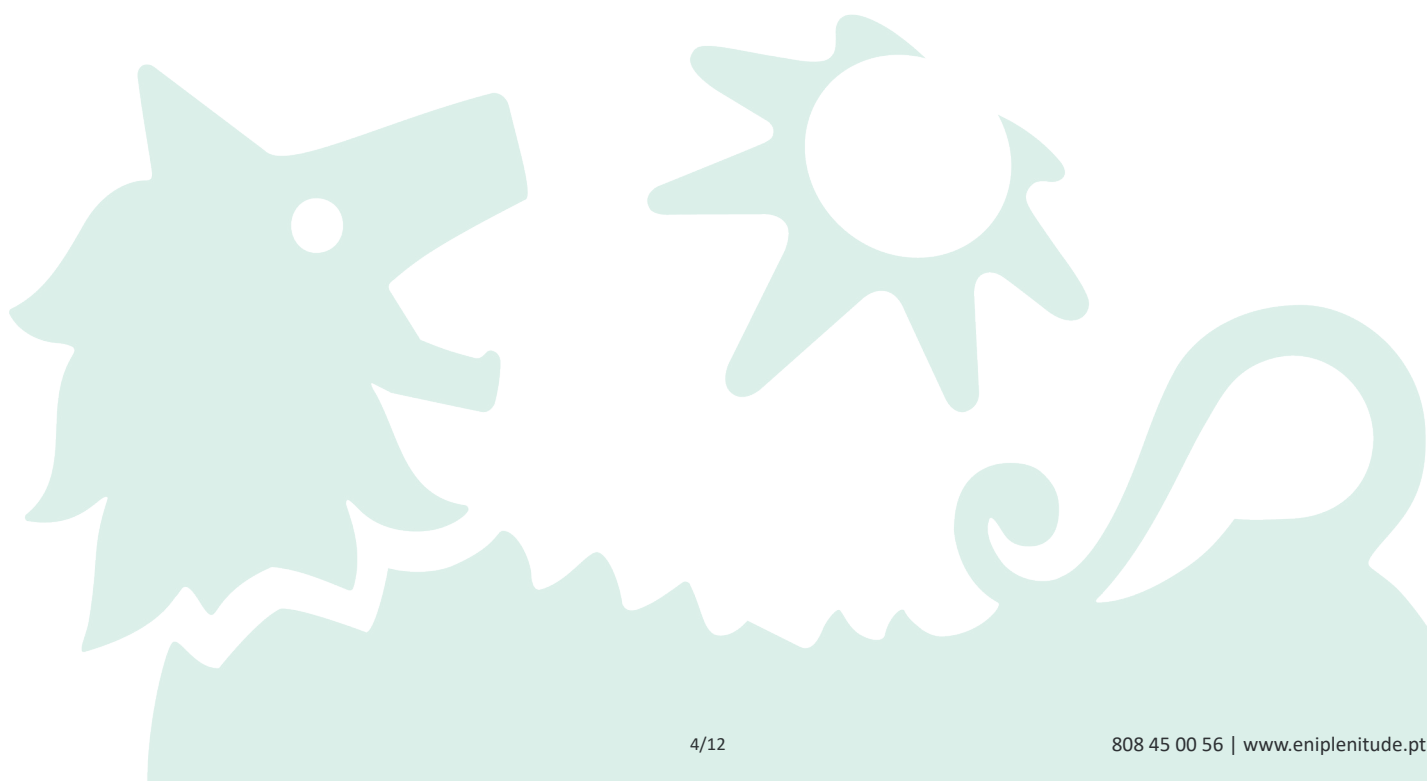
Missão e princípios gerais

A missão da Plenitude é suprir as necessidades dos seus Clientes, através de uma forte relação de proximidade. É objetivo da Plenitude comunicar com os Clientes de uma forma clara e transparente.

No exercício das suas funções, nomeadamente no relacionamento comercial com o Cliente, os colaboradores da Plenitude devem pautar-se pelos seguintes princípios:

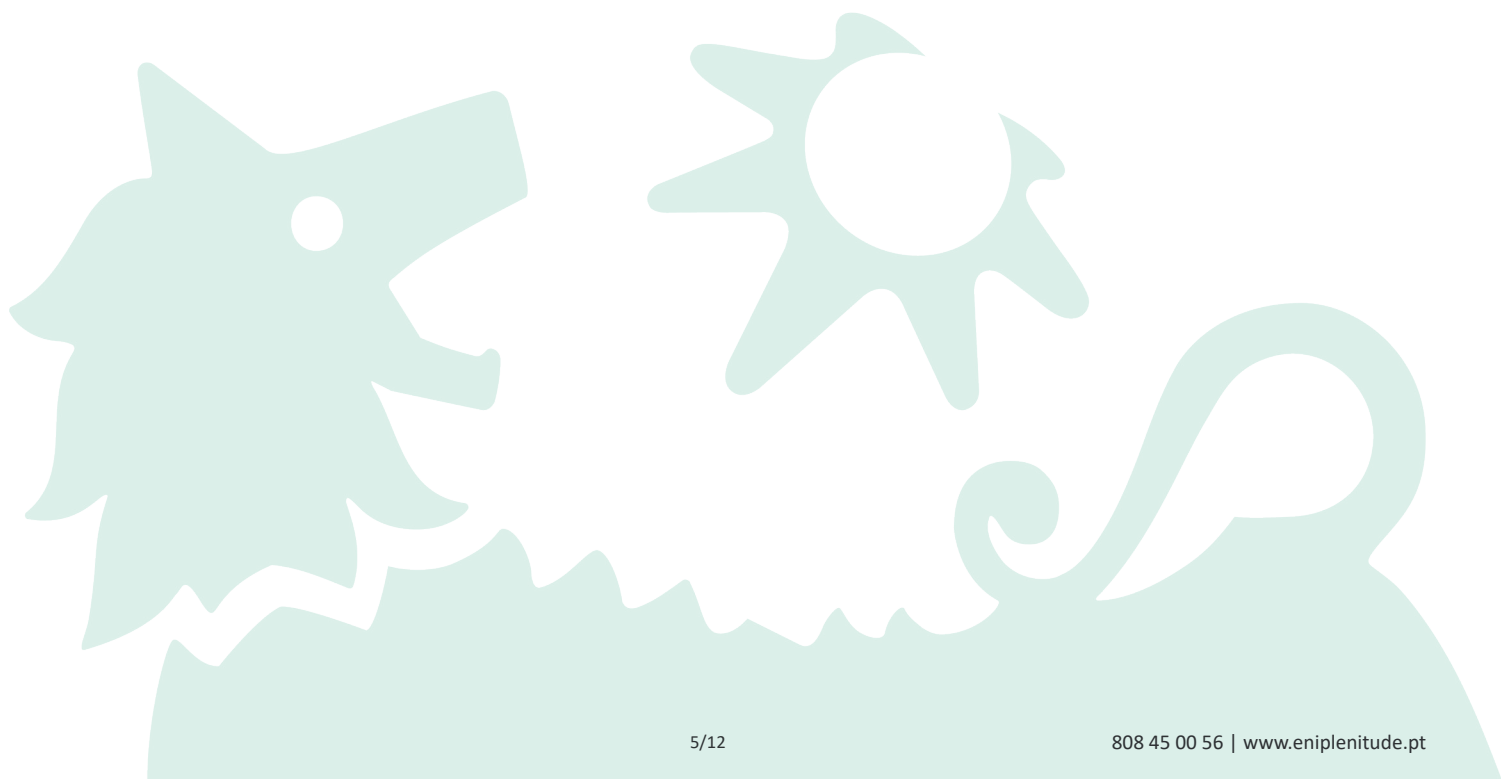
- **Profissionalismo e atenção ao Cliente:** os Colaboradores devem comunicar com o Cliente de forma amável e respeitosa, expondo sempre as ofertas da Plenitude com clareza para atingirem a compreensão do Cliente e registarem, com atenção, todas as suas dúvidas, críticas e recomendações, respondendo a todas as suas questões e respeitando, em todo o processo, os seus direitos.
- **Não discriminação:** A Plenitude rejeita qualquer forma de atuação discriminatória, promovendo ao máximo uma cultura de tolerância e de respeito mútuo. Os Colaboradores não devem discriminar os Clientes em função da raça, religião, sexo, orientação sexual, ascendência, idade, língua, território de origem, convicções políticas ou ideológicas, situação económica, contexto social ou vínculo contratual.
- **Transparência e integridade:** A Plenitude rejeita qualquer prática comercial desleal, nomeadamente práticas comerciais enganosas, assentando o seu modelo de negócio na prestação honesta de informação objetiva e correta. Os Colaboradores comprometem-se a cumprir de forma escrupulosa quaisquer procedimentos aplicáveis e a agir de forma honesta, íntegra e transparente, não participando em qualquer esquema de fraude no tratamento de dados fornecidos pelos Clientes nem na falsificação de quaisquer documentos ou informação.

Isenção: 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.



Cumprimento da legislação aplicável

Os Colaboradores devem respeitar e cumprir, integralmente, toda a legislação aplicável à atividade da Plenitude em Portugal, designadamente as normas específicas do Setor Elétrico e do Gás Natural, em especial o Regulamento de Relações Comerciais, o Regulamento da Qualidade de Serviço, o Regulamento Tarifário, e Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações, do Direito do Consumidor, em especial a Lei dos Serviços Públicos Essenciais e a Regime dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, bem como o presente Código de Conduta.



Normas gerais de conduta

1. Relacionamento comercial

Todos os contactos efetuados com o Cliente devem ser estabelecidos dentro do horário adequado.

Os Colaboradores 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. O Colaborador deve ter em sua posse o seu cartão de identificação pessoal e deve exibi-lo sempre que se mostre necessário ou seja solicitado.

Os Colaboradores devem cuidar da sua boa apresentação perante o Cliente, mostrar simpatia durante todo o contacto, disponibilidade para ouvir o Cliente e para a resolução de qualquer situação que lhe seja exposta, contribuindo para a boa imagem e reputação da Plenitude. 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.

2. Apresentação de propostas comerciais

Os Colaboradores apenas podem apresentar, aos Clientes, as propostas comerciais em vigor, naquele momento. Os Colaboradores devem abster-se de apresentar qualquer proposta comercial que não esteja prevista na oferta comercial da Plenitude, em vigor, naquele momento.

Os Colaboradores devem ter o domínio das ofertas comerciais disponibilizadas pela Plenitude, conhecer todos as características dos seus produtos e serviços para poder disponibilizar ao Cliente a informação clara, objetiva, transparente e atualizada dos termos e condições contratuais. Deve ser disponibilizada ao Cliente informação clara, verdadeira, completa e atualizada sobre os termos e condições contratuais.

Os Colaboradores devem registar, atentamente, as observações, dúvidas, questões, informações, críticas e reclamações dirigidas pelo Cliente e esforçar-se por responder de forma clara, firme, simples e direta, de forma a satisfazer as necessidades do Cliente e, desta forma, criar valor para o Cliente e para a Plenitude.

Os Colaboradores devem prestar a informação pré-contratual exigida nos termos do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece o regime de contratação à distância, incluindo a identidade da Plenitude e as características essenciais do Contrato, com relevo para o preço total, o modo de cálculo do preço e as modalidades de pagamento.

Normas gerais de conduta

3. Celebração do contrato

Na contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, os Colaboradores devem cumprir, escrupulosamente, as normas do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nomeadamente, no que diz respeito aos requisitos da contratação e da confirmação do contrato celebrado, bem como as normas constantes do Regulamento das Relações Comerciais, que sejam aplicáveis.

Os Colaboradores devem informar os Clientes da existência, prazos e procedimento para o exercício do direito de livre resolução, nos termos do artigo 4.º e do artigo 10.º e seguintes do mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, quando aplicável.

Após a celebração do contrato de fornecimento de energia, deve ser imediatamente entregue ao Cliente uma cópia escrita do contrato, a qual é composta pela Proposta, com as condições económicas, Condições Gerais e pelas Condições Particulares aplicáveis e, ainda, pela ficha normalizada, quando aplicável. 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, quando aplicável.

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 Plenitude.

Informação, esclarecimento de dúvidas e reclamações

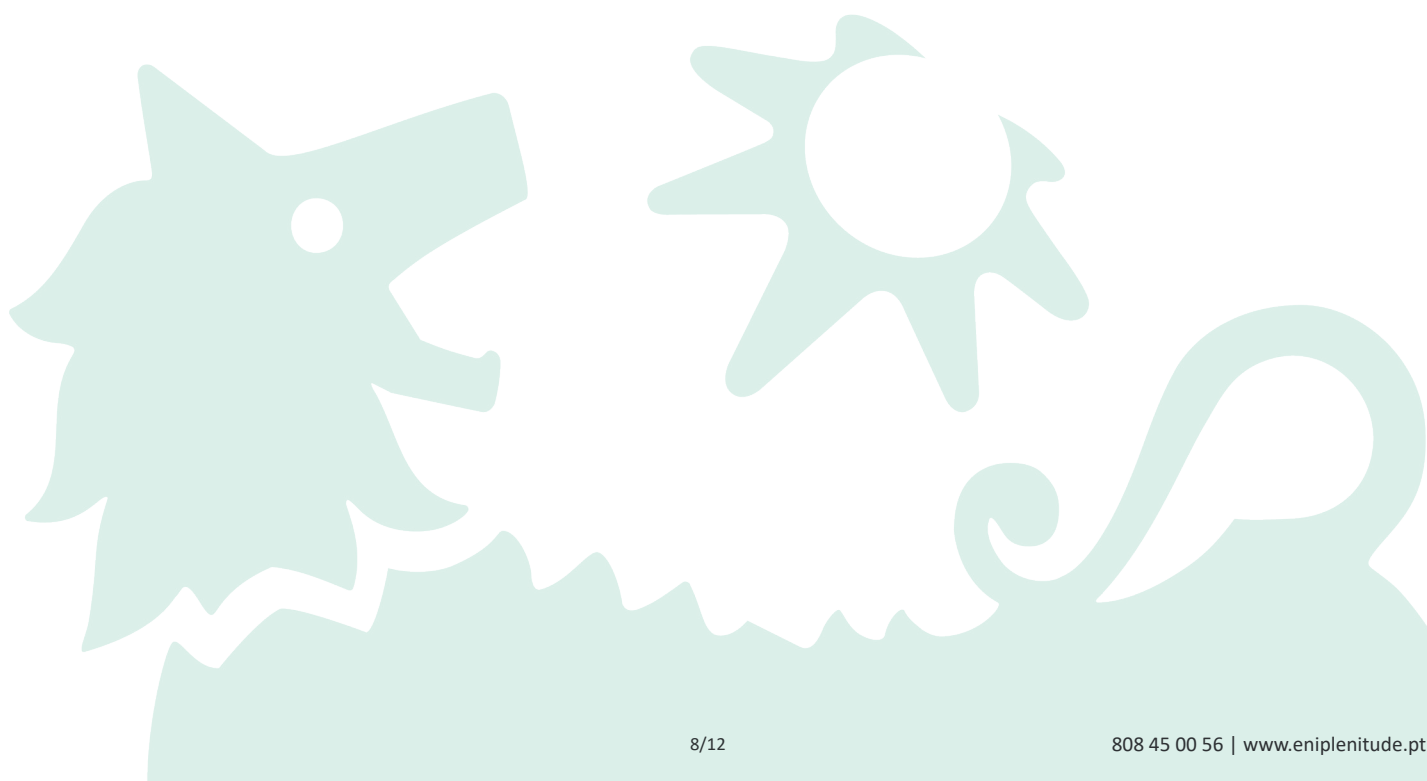
O Cliente tem o direito a ser informado, devendo-lhe ser disponibilizadas todas as formas de contacto com a Plenitude.

Os Colaboradores devem respeitar, inteiramente, a confiança em si depositada pelo Cliente, pelo que qualquer questão colocada pelo mesmo deve ser respondida com brevidade 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.

Os colaboradores devem cumprir os prazos de resposta definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, informando o Cliente das compensações a que terá direito no caso de esses prazos não serem cumpridos.



Confidencialidade e tratamento de dados

Os Colaboradores devem preservar e garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da sua atividade, 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 descrição toda a informação de natureza confidencial a que tenham acesso no exercício das suas funções, ficando obrigados a guardar sigilo profissional relativamente à mesma, na medida em que a lei não exclua essa obrigação.

Os Colaboradores devem garantir que os dados pessoais dos Clientes não são transmitidos sem o consentimento dos mesmos, salvo quando esse consentimento não seja legalmente exigido ou a transmissão dos mesmos decorra do cumprimento de lei aplicável.

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.

Os dados de carácter pessoal não são utilizados para qualquer finalidade distinta da finalidade para a qual foram recolhidos.

Os Colaboradores comprometem-se a não comunicar a terceiros os dados pessoais do Cliente, inclusivamente após a cessação da sua colaboração com a Plenitude.

Os Colaboradores têm a obrigação de assegurar ao Cliente o direito à informação sobre o tratamento dos seus dados pessoais no momento da recolha dos mesmos, devendo, para o efeito, dar a conhecer ao Cliente os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição, bem como os contactos e a forma que deverão utilizar sempre que pretendam exercer esses direitos.

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.

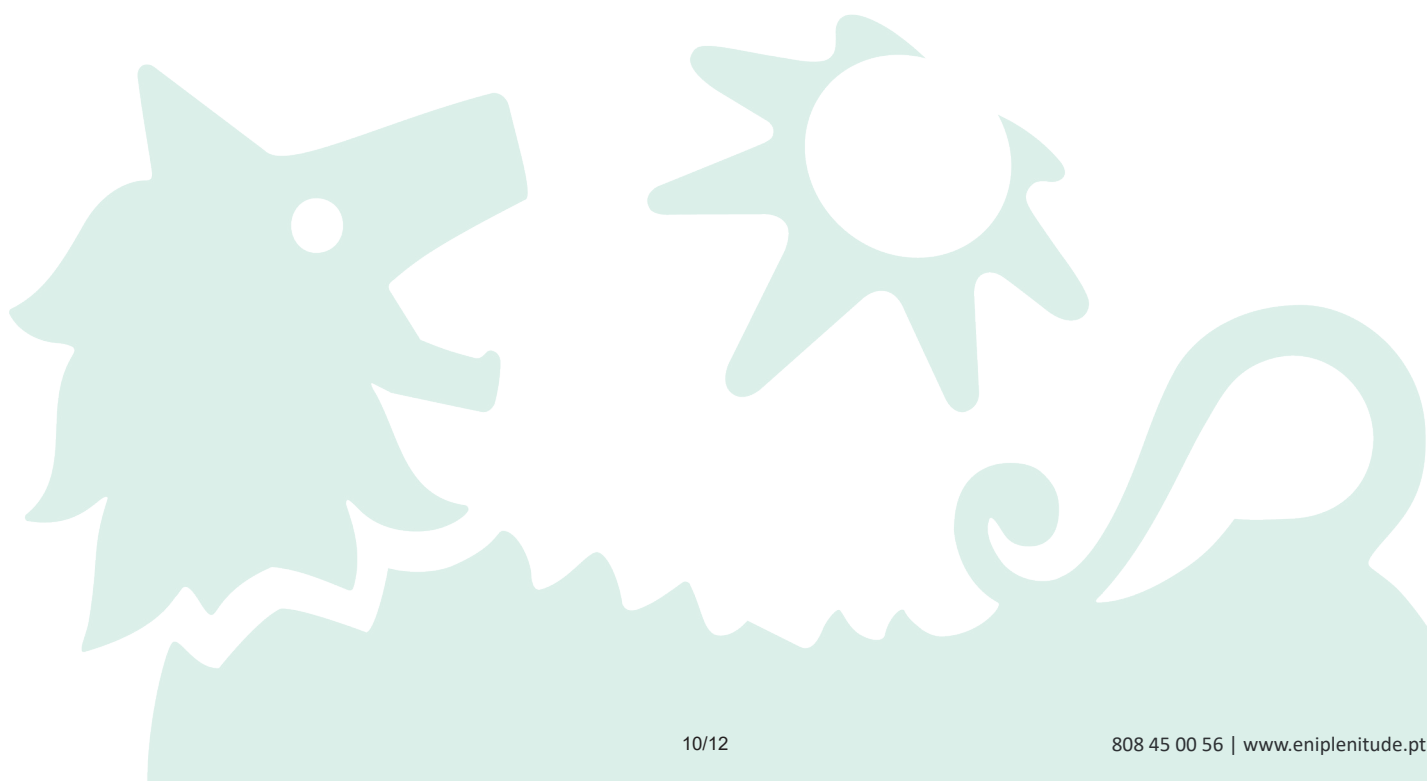
O conteúdo das ofertas comerciais que a Plenitude ponha à disposição dos Colaboradores, bem como qualquer outra informação que os Colaboradores obtenham como resultado da atividade de vendas, tem carácter confidencial e é utilizado unicamente com a finalidade de gerir a contratação dos produtos e serviços prestados pela Plenitude.

Os Colaboradores comprometem-se a devolver, no momento da cessação da sua colaboração com a Plenitude, toda a documentação que tenham recebido e obtido, ou a que de outra forma tenham tido acesso, por força dessa colaboração, obrigando-se ainda a não guardar qualquer cópia dessa mesma documentação.

Consequências em caso de violação do presente código de conduta

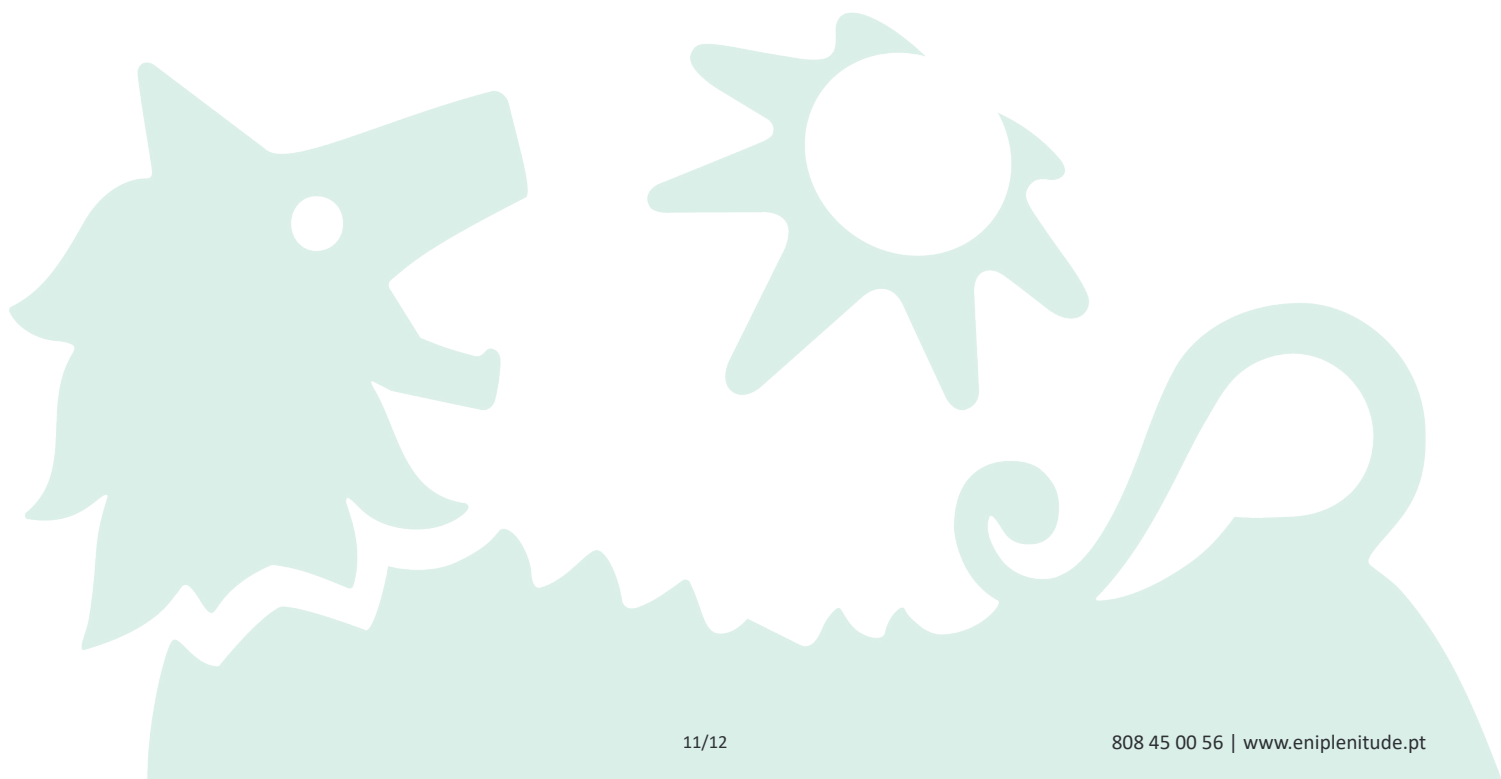
Sem prejuízo dos procedimentos criminais e civis aplicáveis, os comportamentos contrários ao presente Código, quando o agente seja um Colaborador Interno, são passíveis de censura no âmbito de procedimento instaurado para o efeito.

Caso seja verificado pela Plenitude, pelos meios que legal ou contratualmente estiverem ao seu alcance, que foi cometido um ato ou omissão inconsistente com o previsto no Código por um Colaborador externo, ou parceiro comercial, a Plenitude envidará esforços para aferir com que alcance foram adotadas ações preventivas para evitar que tal inconsistência possa voltar a verificar-se no futuro, sendo nessa medida avaliada a eventual repercussão desse facto nas relações comerciais ou de parceria com os mesmos.



Divulgação

A Plenitude procede à divulgação generalizada do presente Código de Conduta, quer internamente quer externamente, através da sua página de internet e junto dos seus parceiros comerciais, para que sejam do conhecimento de todos os Colaboradores.





plenitude