



PRINCIPIOS GERAIS

O presente Código de Conduta Comercial pretende constituir uma referência e aplica-se a todos os membros dos Órgãos Sociais e colaboradores da G9, contribuindo para que a mesma seja reconhecida como um exemplo de integridade, responsabilidade e rigor.

NORMAS GERAIS DE CONDUTA

A G9 e todos os seus colaboradores devem respeitar e cumprir integralmente as leis e os regulamentos aplicáveis à atividade da comercialização de energia elétrica e gás natural, nomeadamente o Regulamento de Relações Comerciais, o Regulamento da Qualidade de Serviço, o Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações e outros regulamentos publicados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

Sempre que os colaboradores da G9 tenham contacto com clientes devem:

- Identificar-se perante o cliente indicando o seu nome e a empresa que representam;
- Garantir que o contacto com o cliente é efetuado dentro de um horário adequado;
- Tratar o cliente com cortesia, profissionalismo e isenção mantendo uma postura pautada por elevados valores éticos e comportamentais, ouvindo o cliente e providenciando respostas claras e em tempo útil, facultando informações e esclarecimentos adequados;
- Tratar todos os clientes de igual forma, sem qualquer tipo de favorecimentos e evitando comportamentos discriminatórios;
- Agir com objetividade, de uma forma honesta, transparente e totalmente isenta, sem recurso a práticas ilícitas de aliciamento comercial que possam ser consideradas desleais ou enganosas;
- Ter conhecimento das características das ofertas em vigor de forma a assegurar o cumprimento dos compromissos assumidos com o cliente.
- Garantir que as condições do contrato são entendidas pelo cliente e entregar ao cliente uma cópia escrita do contrato no qual devem constar as condições gerais e as condições particulares do contrato de fornecimento de energia;

- Apresentar propostas alinhadas com a oferta em vigor na G9, não devendo apresentar qualquer oferta comercial que não esteja em vigor naquele momento;
- Manifestar total disponibilidade para responder a questões levantadas, respeitando todas as dúvidas e desconhecimentos do cliente. O cliente deve também ser informado do contacto a utilizar no caso de pretender esclarecer qualquer dúvida que possa eventualmente surgir;
- Informar o cliente sobre o procedimento a seguir para apresentação de uma queixa ou reclamação, assim como os seus direitos. Estes devem ser imediatamente comunicados ao cliente caso este manifeste intenção de comunicar uma queixa ou reclamação;
- Assegurar a confidencialidade da informação obtida no exercício da sua função e no caso de acesso a dados pessoais, cumprir com as disposições legais nos termos da lei de proteção de dados pessoais e do regulamento geral de proteção de dados.

As normas de conduta presentes neste documento serão promovidas pela junto de terceiros que ao abrigo de parcerias com a G9 exerçam funções comerciais junto de clientes da G9.

AÇÃO DISCIPLINAR

A Direção e os seus colaboradores denunciarão quaisquer práticas irregulares de que tenham conhecimento, prestando a devida colaboração em eventuais processos disciplinares ou de investigação criminal pelas respetivas entidades competentes. Sempre que a G9 tome conhecimento da violação das disposições constantes do presente Código de Conduta procederá à abertura de um procedimento disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que haja lugar.

DIVULGAÇÃO

O presente Código de Conduta será disponibilizado na página de internet da G9 e entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela Administração e divulgação a todos os colaboradores.