



BAKER TILLY

Edifício Taurus
Campo Pequeno, 48 – 4º Dto
1000-081 Lisboa, Portugal

T: +351 210 988 710
F: +351 210 988 719

www.bakertilly.pt

Relatório Síntese de Auditoria

Processo de Mudança de Comercializador (GPMC) de Gás Natural

BAKER TILLY, PG & ASSOCIADOS, SROC, S.A. | Inscrição na OROC nº 235 | Capital Social 50.000 Euros | NIPC 509 224 547

A Baker Tilly, PG & Associados, SROC, S.A. é uma firma membro da Baker Tilly International. A Baker Tilly International Limited é uma sociedade de direito inglês. A Baker Tilly International não presta serviços profissionais a clientes. Cada firma membro é uma entidade autónoma e independente, assumindo-se como tal. A Baker Tilly UK Group LLP, membro independente da Baker Tilly International no Reino Unido, é proprietária da marca Baker Tilly. A Baker Tilly, PG & Associados, SROC, S.A. não actua como agente da Baker Tilly International e não tem poderes para vincular a Baker Tilly International ou actuar em nome da Baker Tilly International. A Baker Tilly International e a Baker Tilly, PG & Associados, SROC, S.A. ou qualquer outra firma membro não assumem qualquer responsabilidade pelos actos ou omissões das demais. Adicionalmente, nem a Baker Tilly International nem qualquer outra firma membro tem a capacidade de exercer o controlo de gestão de qualquer outra firma membro.

An Independent member of Baker Tilly International

RELATÓRIO SÍNTESE DE AUDITORIA AO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Introdução

1. No seguimento da carta emitida pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (“ERSE”) dirigida à REN – Gasodutos (“REN” ou “Empresa”), datada de 5 de março de 2014, solicitando a realização de uma auditoria ao cumprimento das regras e procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural, apresentamos o nosso relatório síntese, sobre o período compreendido entre 1 julho de 2012 e 30 de junho de 2014, tendo por base os critérios estabelecidos no Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural de 2013 (“RRC”) e o Despacho 6973/2009.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade da REN, efetivar o processo de mudança e a implementação de processos de mudança de comercializador em conformidade com os critérios estabelecidos no Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural de 2013 e o Despacho 6973/2009, bem como assegurar a manutenção de um sistema de controlo interno e sistemas de informação de captura, tratamento e reporting de informação apropriados.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório, independente e profissional, com base na revisão efetuada.

Âmbito e objetivos da auditoria

4. A REN, é no enquadramento atual, a entidade encarregue de efetivar a função de gestor do processo de mudança de comercializador.
5. O Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural (“RRC”) e o Despacho 6973/2009, ambos aprovados pela ERSE, estabelecem os procedimentos de mudança de comercializador e o conjunto de regras a que esta deve obedecer.
6. O Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural (“RRC”) e o Despacho 6973/2009 estabelecem o princípio de verificação do cumprimento dos procedimentos de mudança de comercializador, o qual fica sujeita à realização de auditoria independente por uma entidade externa, devidamente selecionada através de concurso público.
7. A auditoria aos processos implementados pela REN na função de gestor do processo de mudança de comercializador, com especial incidência na plataforma e Swith, foi acompanhada pela ERSE nas fases de seleção da entidade, preparação inicial do trabalho, bem como a apresentação do relatório final.
8. A auditoria contemplou os seguintes aspetos:
 - a) A identificação e análise dos sistemas, procedimentos e mecanismos de controlo adotados, pela REN, com especial ênfase na plataforma e Swith, na gestão do processo de mudança de comercializador;
 - b) A verificação do cumprimento dos prazos subjacentes à execução dos diferentes procedimentos e ações previstas para cada fase do processo de mudança de comercializador, de acordo com o Despacho 6973/2009, nomeadamente:
 - i. Processo de acesso ao Registo do Ponto de Entrega;
 - ii. Processo de entrada direta do Mercado Livre;
 - iii. Processo de mudança de comercializador (ML-ML; MR-ML e ML-MR);
 - iv. Processo de anulação e reposição – Iniciativa do Novo Comercializador;
 - v. Processo de anulação e reposição – Iniciativa do Comercializador Cessante; e
 - vi. Processo de denúncia de contrato.

- c) A verificação dos procedimentos que asseguram a confidencialidade da informação constante das bases de dados que servem de suporte aos processos de gestão de mudança de comercializador;
- d) A verificação do cumprimento do princípio da igualdade de tratamento e não discriminação na utilização da plataforma informática, por parte de todos os comercializadores, designadamente quantos aos tempos de mudança de comercializador e à existência de autorização escrita do cliente, nos casos em que o fornecedor atua em sua representação;
- e) A verificação dos mecanismos de segurança no acesso à plataforma informática, destinados a evitar acessos indevidos a informação que possa conceder vantagens comerciais a terceiros, bem como a avaliação do funcionamento e da robustez dos mecanismos de controlo, detecção e correção de erros e de anomalias;
- f) A verificação da integridade dos processos e procedimentos, pela qual se garante que a informação não é alterada por terceiros;
- g) Avaliação do funcionamento e robustez do sistema;
- h) Análise da eficácia da gestão dos recursos informáticos;
- i) Avaliação da informação proporcionada pela plataforma e_Switch, ao nível de conformidade e fiabilidade dos dados;
- j) A verificação de que os procedimentos implementados de recolha, tratamento e disponibilização de dados relativos à mudança de comercializador, cumprem com os critérios estabelecidos no Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás de 2013 (“RRC”) e no Despacho 6973/2009, nomeadamente em relação aos seguintes aspetos:
 - ✓ Número de mudanças de comercializador, segregado por nível de pressão e classe de consumo;
 - ✓ Número de clientes e valor dos consumos reportados, com a desagregação estabelecida regulamentarmente; e
 - ✓ Cumprimento de datas de reporte por cada um dos intervenientes (ORD’s e REN).
- k) A verificação da manutenção de histórico de mensagens dos processos de mudança, com pelo menos a duração de cinco anos e da integral rastreabilidade dos processos em base de dados;
- l) A consulta aos Comercializadores para levantamento de questões e dificuldades por estes detetadas no âmbito da aplicação de mudança de comercializador.

Descrição sumária dos trabalhos de auditoria realizados

9. De acordo com a abordagem de Auditoria adotada, realizámos testes aos processos de mudança de comercializador, com o objectivo de obter evidência através da revisão e análise de documentação em suporte físico ou lógico, quanto à conformidade com o disposto no Regulamento das Relações Comerciais e no Despacho 6973/2009, tendo sido efetuados os seguintes procedimentos:
- a) Processos de mudança de comercializador:
 - i. Análise descritiva dos fluxos: para avaliar o cumprimento do disposto no Despacho 6973 quanto aos procedimentos e prazos subjacentes à execução das diferentes ações previstas para cada fase dos processos de mudança, analisámos a descrição dos processos indicados no ponto nº 4 alínea b) deste relatório;

- ii. Teste aos fluxos: numa base de amostras, foram selecionados 10 pedidos de cada um dos processos indicados no ponto nº 4 alínea b) deste relatório, para avaliar o comportamento de cada um dos intervenientes, com principal ênfase na robustez de resposta às mensagens emitidas pelo GPMC. Analisámos exceções, questionando sempre que aplicável, os respetivos responsáveis da REN; e
 - iii. Análise de conformidade aos fluxos: com base nas amostras supra referidas, revimos a conformidade dos processos e procedimentos de cada pedido, face à descrição dos fluxos, tendo como base o Despacho 6973/2009, ao nível de responsabilidades e ações atribuídas a cada um dos intervenientes, cumprimento dos prazos subjacentes e exceções identificadas.
- b) Processo de recolha, tratamento e disponibilização de dados mensais:
- i. Reporte de informação fluxo Z1: para rever os critérios utilizados no apuramento e disponibilização de dados, nos termos descritos no artigo 186º do RRC de 2013, quanto ao reporte do número de clientes, mudanças e consumos, extraímos os dados reportados pelos ORD's (exceto Sonorgás e REN), comparando os mesmos com os dados enviados pela REN à ERSE;
 - ii. Reporte de informação Sonorgás e REN: tivémos em consideração que o ORD Sonorgás e a ORTGN REN, não reportam o número de clientes, mudanças e consumos através do fluxo Z1, sendo estes inseridos manualmente num outro mapa, não constituindo portanto um procedimento automático;
 - iii. Tratamento de informação por parte da REN: solicitámos a informação reportada no decorrer do período em análise, no âmbito do disposto no artigo 186º do RRC, nomeadamente no que diz respeito ao envio de informação à ERSE, sobre o reporte do número de clientes, mudanças e consumos dos ORD's e da REN; e
 - iv. Datas de reporte de informação: revimos as datas de envio da informação à ERSE por parte da REN, que de acordo com o disposto no artigo 186º do RRC 2013, tem, como data limite, o dia 15 de cada mês, informação que deve ser preparada com base na reportada pelas ORD's até ao dia 8 de cada mês, relativo ao número de clientes, número de mudanças e consumos, do mês anterior, com a desagração estabelecida regulamentarmente.
- c) Igualdade de tratamento e existência de autorização escrita do cliente:
- i. Igualdade de tratamento: na revisão do cumprimento no disposto no RRC e no Despacho 6973/2009, nomeadamente o dever de independência e igualdade de tratamento entre os comercializadores, extraímos os relatórios mensais de estatísticas de tempos médios por fluxo, da plataforma e Switch, e revimos a equidade e robustez de resposta ao nível tempos, entre todos os comercializadores; e
 - ii. Existência de autorização escrita do cliente: na revisão do cumprimento do disposto no RRC e no Despacho 6973/2009, que determina que, sempre que o Comercializador atua em nome do Cliente, é necessária uma autorização expressa para o efeito, solicitámos ao GPMC a evidência dessas autorizações para a amostra mencionada no nº ii da alínea a) do nº 5, (importa no entanto referir, que não existe qualquer obrigação por parte deste em as solicitar).



d) Avaliação dos Sistemas de Informação:

i. Avaliação do sistema de gestão GPMC e das funcionalidades da plataforma e_Switch: Através de observação e teste do funcionamento da Plataforma, recolha de informação (realização de reuniões e entrevistas com os principais responsáveis técnicos do GPMC), resposta a questionários técnicos, análise e avaliação de documentação funcional, técnica e de gestão do GPMC, obtivemos os comentários e *inputs* sobre as seguintes dimensões:

- ✓ Segurança e Vulnerabilidade da plataforma e_Switch;
- ✓ Robustez do Sistema e da plataforma e_Switch;
- ✓ Integridade da informação;
- ✓ Disponibilidade da informação;
- ✓ Autenticidade da informação;
- ✓ Confidencialidade da informação; e
- ✓ Fiabilidade da informação.

e) Recolha/inventariação de *inputs* por parte dos Comercializadores:

i. Consulta aos Comercializadores: Numa base de amostragem, realizámos reuniões com Comercializadores, para obter os seus *feedbacks* e *inputs*, no âmbito da aplicação dos procedimentos de mudança de comercializador, com principal incidência para a plataforma e_Switch; e

ii. Envio de questionário aos Comercializadores: No caso em que não foi possível a realização de reuniões com os Comercializadores, foi elaborado um questionário, preenchido por aqueles, que abordou as seguintes dimensões:

- ✓ Limitações ao nível da plataforma e_Switch;
- ✓ Principais dificuldades e entraves identificados;
- ✓ Principais motivos de atrasos;
- ✓ Dificuldades de acesso à informação;
- ✓ Situações de bloqueio/entreve à mudança de comercializador imputáveis aos diversos intervenientes;
- ✓ Principais dificuldades de comunicação entre os intervenientes; e
- ✓ Recomendações e oportunidades de melhoria no processo de mudança.

A

Reservas

No decurso da nossa revisão, identificámos as seguintes situações:

10. Na análise dos fluxos associados à mudança de comercializador, foram identificadas algumas situações em que os prazos máximos de resposta por parte dos diversos intervenientes, nomeadamente ORPE's e/ou Comercializadores, foram ultrapassados, não tendo o GPMC definido um procedimento de desbloqueio destas situações, evitando que as mesmas se traduzam num entrave ao processo de mudança de comercializador.
11. A revisão da documentação dos fluxos e procedimentos da plataforma e_Switch revelou motivos de objeção atribuíveis aos diversos intervenientes em cada fase do processo de mudança, os quais não se encontram previamente estipulados na quadro regulamentar aplicável.
12. Não obtivemos evidência que existam procedimentos formalmente definidos a adotar no processo de recolha, tratamento e reporting de informação mensal à ERSE, nomeadamente a definição de tarefas e segregação de funções, tendo em consideração as obrigações previstas na regulamentação, nomeadamente no RRC do setor do gás natural.
13. O prazo de envio dos relatórios mensais, tal como definidos do artigo 186º do RRC de 2013, não foi cumprido em 15 dos 24 meses do período de análise, com atrasos em média de 3 dias, face à data limite de envio.
14. Verificámos que a plataforma e_Switch permite carregamentos em substituição de dados previamente submetidos, alterando os dados previamente reportados para a ERSE em cada mês, evidenciando debilidades no que diz respeito à integridade/qualidade da informação reportada.

Parecer

15. Com base no trabalho efetuado e supra descrito, exceto quanto aos efeitos dos assuntos descritos nos parágrafos 10 a 14 acima, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a crer que não foram cumpridos os procedimentos de mudança de Comercializador pela REN, como Gestor do Processo de Mudança de Comercializador, em todos os aspetos materialmente relevantes, em conformidade com os critérios estabelecidos na Regulamentação de Mudança de Comercializador, no período compreendido entre 1 de Julho de 2012 e 30 de Junho de 2014.

Ênfases

16. Sem impacto no nosso parecer, apresentamos de seguida um conjunto de situações que carecem de melhoria, nomeadamente:

Inputs e comentários da equipa de Auditoria (Auditoria processual)

- Melhoria na formalização dos procedimentos de recolha e tratamento de dados para assegurar a qualidade e fiabilidade dos dados mensalmente reportados à ERSE;
- Melhoria da plataforma e_Switch, nomeadamente no fluxo Z1, parametrizando-a para o reporting direto dos dados da REN e da Sonorgás;
- Optimização da plataforma e_Switch, nomeadamente no fluxo Z1, ao nível de controlos/análises de coerência dos dados inseridos pelos diferentes ORD's, mitigando erros de inserção de dados, que resultam do facto do processo envolver uma componente manual;
- Melhoria da plataforma e_Switch, nomeadamente no fluxo Z1, quanto ao cumprimento dos prazos de reporting por parte dos ORD's (dia 8 de cada mês), e do prazo de reporte da REN para a ERSE (dia 15 de cada mês), sendo criada uma *query* de reporting automático de informação para a ERSE;
- Preparação de uma listagem mensal de “incumpridores” de cada processo (fluxo) para reportar à ERSE, no cumprimento dos prazos subjacentes a cada processo, inclusive do fluxo Z1, para que possam ser implementadas as diligências necessárias;

- Parametrização de um sistema/método, na plataforma e_Switch, que permita bloquear submissões do fluxo Z1 após a data limite (dia 8 do mês seguinte) e, conseqüentemente após extração dos dados por parte da REN para reporting à ERSE ou, alternativamente, que permita alertar a REN das alterações ocorridas, para que esta possa tomar as devidas ações corretivas;
- O GPMC deve efetuar um controlo mais efetivo e regular sobre os pedidos pendentes, implementando as medidas necessárias que assegurem o desbloqueio e/ou resolução dos mesmos, através de medidas sancionatórias e/ou através da sua anulação após o *deadline* previamente definido;
- Parametrização do sistema que permita dar seguimento aos processos de anulação e reposição, no caso de ausência de resposta dos ORPE e do comercializador cessante/novo comercializador;
- Reforço de ações de sensibilização/formação junto dos intervenientes no processo de mudança de comercializador, definindo e esclarecendo as responsabilidades de cada uma das partes. Adicionalmente, recomendamos uma uniformização na definição de “processo concluído”, que seja transversal a todos os intervenientes; e
- A plataforma e_Switch deve enviar *reminders* para os ORD’s no dia anterior à data limite de submissão do fluxo Z1.

Inputs e comentários da equipa de Auditoria (Auditoria técnica – sistemas de informação e plataforma e_Switch)

Nível Organizacional

- O GPMC deve evoluir para um verdadeiro *Program Management Office* (PMO), devendo ser definidos, planeados e documentadas todas as competências, recursos, projectos, etc.;
- O Dossier de Gestão da Organização deve explicitar as identidades envolvidas na gestão do GPMC, suas responsabilidades e atribuições. Deve igualmente abranger todos os fluxos e procedimentos adotados na gestão do GPMC, nomeadamente relatórios de progresso, Atas de reuniões e outros documentos de gestão do processo;
- Implementação de manuais de gestão que contenham informação sobre os procedimentos a adotar nomeadamente: gestão das fases do projeto, gestão da qualidade, gestão da comunicação, planeamento e controlo, gestão de recursos, gestão das alterações e gestão de riscos e problemas; e
- A documentação produzida deve ser classificada (estritamente confidencial, confidencial, reservada e domínio público), de acordo com a sua exposição às várias entidades internas e externas ao sistema.

Plataforma e_Switch

- A gestão das versões *online* da plataforma (*Deployment*) é fundamental para que se obtenha uma visão atualizada de todas as funcionalidades nela disponíveis;
- A documentação de testes deverá estar arquivada num dossier, e os testes à plataforma devem ser efetuados por uma entidade independente da entidade que desenvolve a plataforma;
- Deve ser efetuada uma revisão ao código de programação para eliminação de códigos obsoletos;
- O portal da aplicação e_Switch deve ser o único ponto de introdução de dados no sistema, eliminando-se qualquer atualização direta de informação via gestor de base de dados;
- Instalação de um certificado ssl (https) no portal, para que todas as comunicações sejam realizadas de forma encriptada, mesmo em relação a utilizadores não credenciados, dando assim uma imagem de conformidade com as boas práticas e de segurança ao *site*; e



- A documentação de carácter mais técnico deve ser armazenada/arquivada no *site e_Switch* (após *login* do utilizador), estando somente acessível a utilizadores credenciados.

Infra-estrutura tecnológica

- Desenvolvimento de um dossier permanentemente atualizado, que deve incluir todas as certificações e testes efetuados à infra-estrutura (servidores, *firewalls*, *Datacenter*, *Disaster Recovery*, etc.), para sistematizar as últimas atualizações da plataforma, bem como os resultados dos testes efetuados;
- Revisão dos *queries* de extração de informação e/ou avaliação e implementação de uma tecnologia de base de dados *in-memory*, que possa acelerar todo o processo de extração de dados estatísticos; e
- Obter a “Certificação” segundo as normas e parâmetros TIER, para garantir que o nível de segurança é o mais indicado para a plataforma *e_Switch*.

Inputs e comentários por parte dos Comercializadores consultados

- Melhoria na consulta do detalhe de pedidos;
- Implementação do novo modelo de dados;
- Criação de uma plataforma única para a interação com todos os intervenientes do processo;
- Possibilidade de exportação (em *csv*) das mudanças de comercializador concluídas, com as leituras facultadas pelo GPMC;
- Melhoria no *layout* da *web*, na apresentação das mensagens vs estado do processo, uma vez que neste ponto são levantadas mais dúvidas pelos colaboradores, sempre que é ministrada formação adicional;
- Disponibilização de leituras de mudança e de saída, estando disponível em separadores dentro dos detalhes do Ponto de Entrega;
- Possibilidade de validação e objeção de pedidos de atribuição de Tarifa Social, parametrizados na plataforma *e_Switch*;
- Processos B2 sem alteração de titularidade - Registo com o histórico de consumos. Esta informação está prevista nos procedimentos publicados pela ERSE, sendo fundamental para reduzir o impacto de uma eventual estimativa nas primeiras faturas do Cliente, quando existem já consumos reais que deveriam ser considerados na faturação ao cliente;
- Modelo de dados – criação de colunas com a indicação de obrigatoriedade e aplicabilidade dos registos (exemplo: O – obrigatório; OA – obrigatório se aplicável; F – facultativo, etc.); e
- Atribuição de potencialidade de depositário na plataforma *e_Switch* dos registo dos relatórios e certificações de inspeção, incluindo a digitalização da respetiva documentação.

Lisboa, 8 de junho de 2015



BAKER TILLY, PG & ASSOCIADOS, SROC, S.A.
Representada por Paulo Jorge Duarte Gil Galvão André