

## **Relatório Síntese de Auditoria**

### **Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) de Gás Natural e Sistema Elétrico**

## RELATÓRIO SÍNTESE DE AUDITORIA AO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

### Introdução

1. No seguimento da carta emitida pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (“ERSE”) dirigida ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (“OLMC”), datada de 17 de janeiro de 2021, solicitando a realização de uma auditoria ao cumprimento das regras e procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural e no setor elétrico, apresentamos o nosso relatório síntese, sobre o período compreendido entre 1 outubro de 2018 e 30 de setembro de 2020, tendo por base os critérios estabelecidos no Regulamento das Relações Comerciais do setor elétrico e do setor do gás (“RRC”), no Despacho 6973/2009, na Diretiva n.º 15/2018 e na Diretiva n.º 8/2012.

### Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Gestor do Processo de Mudança de Comercializador (“GPMC”), efetivar o processo de mudança e a implementação de processos de mudança de comercializador em conformidade com os critérios estabelecidos na legislação aplicável, 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. O OLMC é, no enquadramento aplicável, a entidade encarregue de efetivar a função de gestor do processo de mudança de comercializador no Setor do Gás Natural (“SGN”);
5. A E-Redes, no enquadramento aplicável, é a entidade encarregue de efetivar a função de gestor do processo de mudança de comercializador no Setor Elétrico (“SEN”);
6. O Regulamento das Relações Comerciais, o Despacho 6973/2009, a Diretiva n.º 15/2018 e a Diretiva n.º 8/2012, todos aprovados pela ERSE, estabelecem os procedimentos de mudança de comercializador e o conjunto de regras a que esta deve obedecer.
7. A legislação supra mencionada estabelece o princípio de verificação do cumprimento dos procedimentos de mudança de comercializador, sujeito à realização de auditoria independente por uma entidade externa, devidamente selecionada através de concurso público.
8. A auditoria aos processos implementados na função de gestor do processo de mudança de comercializador, com especial incidência nas plataformas e\_Switch/OLMC e GPMC - EL, foi acompanhada pela ERSE nas fases de seleção da entidade, preparação inicial do trabalho, bem como de apresentação do relatório final.
9. A auditoria contemplou os seguintes aspetos:
  - a) Identificação e análise dos sistemas, procedimentos e mecanismos de controlo adotados, pelo Gestor do Processo de Mudança, com especial ênfase nas plataformas e\_Switch/OLMC e GPMC - EL, na gestão do processo de mudança de comercializador;
  - b) 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, a Diretiva n.º 15/2018 e a Diretiva n.º 8/2012, nomeadamente:

Para o Setor do Gás Natural:

- Processo de acesso ao Registo do Ponto de Entrega;
- Processo de entrada direta do Mercado Livre;
- Processo de mudança de comercializador (ML-ML; MR-ML e ML-MR);

- Processo de anulação e reposição – Iniciativa do Novo Comercializador;
- Processo de anulação e reposição – Iniciativa do Comercializador Cessante; e
- Processo de denúncia de contrato.

Para o Setor Elétrico:

- Processo de acesso ao Registo do Ponto de Entrega;
  - Contratação Inicial;
  - Processo de mudança de comercializador;
  - Processo de mudança de comercializador com Denúncia de Comercializador em curso;
  - Processo de denúncia de contrato – Cessação de Atividade do Cliente; e
  - Processo de denúncia de contrato – Iniciativa do Comercializador.
- c) 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) Verificação do cumprimento dos princípios da igualdade de tratamento e não discriminação na utilização das plataformas informáticas, por parte de todos os comercializadores, designadamente quanto 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) 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, deteção e correção de erros e de anomalias;
- f) Verificação da integridade dos processos e procedimentos, pela qual se garante que a informação não é alterada por terceiros;
- g) Avaliação do funcionamento e da robustez do sistema;
- h) Análise da eficácia da gestão dos recursos informáticos;
- i) Avaliação da informação proporcionada pelas plataformas e\_Switch/OLMC e GPMC - EL, aos níveis da conformidade e da fiabilidade dos dados;
- j) 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 RRC, no Despacho 6973/2009, na Diretiva n.º 15/2018 e na Diretiva n.º 8/2012, nomeadamente em relação aos seguintes aspetos:
- ✓ Número de mudanças de comercializador reportadas, segregado por nível de pressão/tensão e classe de consumo;
  - ✓ Número de clientes e valor dos consumos reportados, com a desagregação estabelecida regulamentarmente; e
  - ✓ Cumprimento de datas de reporte entre o gestor do processo de mudança de comercializador e a entidade reguladora (ERSE).
- k) Verificação da manutenção de histórico de mensagens dos processos de mudança, por um período mínimo de cinco anos e da integral rastreabilidade dos processos em base de dados; e
- l) 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

10. De acordo com a abordagem de auditoria adotada, realizámos testes aos processos de mudança de comercializador, com o objetivo de obter evidência, através da revisão e análise de documentação em suporte físico ou lógico, quanto à conformidade com o disposto nos Regulamentos e legislação aplicáveis, nomeadamente:

a) Processos de mudança de comercializador:

- i. Análise descritiva dos fluxos: para avaliar o cumprimento do disposto no Despacho 6973/2009 e na Diretiva n.º 15/2018 – para o SGN e a Diretiva n.º 8/2012 – para o SEN, quanto aos procedimentos e prazos subjacentes à execução das diferentes ações previstas para cada fase dos processos de mudança;
- ii. Teste aos fluxos: numa base de amostras, foram selecionados 10 pedidos de cada um dos processos indicados na alínea b) do ponto 9 deste relatório, para avaliar o comportamento de cada um dos intervenientes, com principal ênfase na robustez de resposta às mensagens emitidas pelo GPMC; 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 a legislação aplicável, 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 o SGN: rever os critérios utilizados no apuramento e disponibilização de dados, nos termos descritos no artigo 132.º do RRC quanto ao reporte do número de clientes, mudanças e consumos, extraímos os dados reportados pelos ORD's, comparando os mesmos com os dados enviados à ERSE;
- ii. Reporte de informação para o SEN: rever os critérios utilizados no apuramento e disponibilização de dados, nos termos descritos no artigo 147.º do RRC quanto ao reporte do número de clientes, mudanças e consumos, extraímos os dados reportados pelos ORD's, comparando os mesmos com os dados enviados à ERSE;
- iii. Datas de reporte de informação: revimos as datas de envio da informação à ERSE por parte do GPMC, que de acordo com o disposto na legislação aplicável para cada um dos setores, tem, como data limite, o dia 15 de cada mês, informação essa que deve ser preparada com base na reportada pelas ORD's, relativo ao número de clientes, número de mudanças e consumos, do mês anterior, com a desagregação estabelecida regulamentarmente.

c) Igualdade de tratamento e existência de autorização escrita do cliente:

- i. Igualdade de tratamento no SGN: na revisão do cumprimento do disposto na legislação aplicável, nomeadamente do dever de independência e igualdade de tratamento para com os diversos comercializadores, extraímos os relatórios trimestrais que evidenciam o tempo médio por fluxo, do SGN, e revimos a equidade de resposta a nível de tempo, para os vários comercializadores;
- ii. Igualdade de tratamento no SEN: na revisão do cumprimento do disposto na legislação aplicável, nomeadamente do dever de independência e de igualdade de tratamento para com os comercializadores, extraímos os relatórios trimestrais de estatísticas de tempos médios por fluxo, do SEN, e revimos a equidade e robustez de resposta ao nível tempos, entre todos os comercializadores
- iii. Existência de autorização escrita do cliente: na revisão do cumprimento do disposto no RRC do SEN e do SGN, no Despacho 6973/2009, na Diretiva n.º 15/2018 e na Gestão dos

Processos de Mudança de Comercializador – Eletricidade – Junho de 2012, 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 uma amostra trimestral pré-determinada.

d) Avaliação dos Sistemas de Informação:

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

- ✓ Segurança e Vulnerabilidade das plataformas e\_Switch/OLMC e GPMC – EL (com especial incidência na plataforma OLMC);
- ✓ Robustez do Sistema e das plataformas e\_Switch/OLMC e GPMC – EL (com especial incidência na plataforma OLMC);
- ✓ 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, foi enviado um questionário para os comercializadores com o objetivo obter os seus *feedbacks* e *inputs*, no âmbito da aplicação dos procedimentos de mudança de comercializador, com principal incidência na plataforma OLMC – no caso do setor do gás natural e GPMC – EL – no caso do setor elétrico.

O questionário abordou as seguintes dimensões:

- ✓ Limitações ao nível das plataformas em teste;
- ✓ Principais dificuldades e entraves identificados;
- ✓ Principais motivos de atrasos;
- ✓ Dificuldades de acesso à informação;
- ✓ Situações de bloqueio/entranche 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.



## Reservas

No decurso da nossa revisão, identificámos as seguintes situações:

11. 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 gestor do processo de mudança de comercializador definido um procedimento de desbloqueio destas situações, evitando que as mesmas se traduzam num entrave ao processo de mudança de comercializador. Consideramos que esta situação apresenta um grau de criticidade baixo.
12. Não obtivemos evidência de 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. Consideramos que esta situação apresenta um grau de criticidade baixo.
13. No setor elétrico, o prazo de envio dos relatórios mensais não foi cumprido em 7 dos 24 meses do período de análise, com um atraso médio de 3 dias, face à data limite de envio. Consideramos que esta situação apresenta um grau de criticidade médio.
14. Verificámos que, para o setor do gás natural, a plataforma não só permite carregamentos em substituição de dados previamente submetidos, alterando os dados previamente mensalmente reportados para a ERSE, tendo se verificado que, nos 24 meses analisados, foram submetidos 13 relatórios corretivos evidenciando debilidades no que diz respeito à integridade/qualidade da informação reportada. Consideramos que esta situação apresenta um grau de criticidade médio.

## Parecer

15. Com base no trabalho efetuado e supra descrito, exceto quanto aos efeitos dos assuntos descritos nos parágrafos 11 a 14 acima, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a crer que não foram cumpridos os procedimentos de mudança de Comercializador pelo Gestor do Processo de Mudança de Comercializador, no setor do gás natural e no setor elétrico, em todos os aspetos materialmente relevantes, em conformidade com os critérios estabelecidos na regulamentação, no que concerne à mudança de comercializador, no período compreendido entre 1 de outubro de 2018 e 30 de setembro de 2020.

## 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)

- Definir e implementar procedimentos de controlo e análise de coerência dos dados inseridos pelos diferentes ORD's na plataforma por forma a mitigar erros de inserção de dados por aquelas entidades, que resultam do facto de o processo envolver uma componente manual;
- Formalizar os procedimentos de recolha e tratamento de dados, com vista à otimização da qualidade e fiabilidade dos dados mensalmente reportados à ERSE;
- Melhorar as plataformas, nomeadamente nos fluxos de reporte de informação à ERSE, parametrizando-as para a submissão direta dos dados;
- Otimizar as plataformas, melhorando os controlos/análises de coerência dos dados inseridos pelos diferentes ORD's, mitigando erros de inserção de dados, que resultam do facto de o processo envolver uma componente manual;

- Implementar um controlo mais efetivo e regular sobre os pedidos pendentes, implementando as medidas necessárias para a resolução dos mesmos, através de medidas sancionatórias e/ou através da sua anulação após o *deadline* previamente definido;
- Parametrizar os sistemas que permita dar seguimento aos processos de anulação/reposição, no caso de ausência de resposta por parte dos ORPE/ORD e do comercializador cessante/novo comercializador; e
- Enviar *reminders* para as entidades no dia anterior à data limite de submissão da informação.

#### Inputs e comentários da equipa de Auditoria (Auditoria técnica)

#### Nível organizacional

- Criar um dossier estruturado com todos os elementos que contribuem para a gestão do Portal OLMC e que inclua todos os elementos e contatos dos vários *outsourcings*. Este Dossier de Gestão deverá estar sempre presente, e para além de indicar explicitamente quem é quem na gestão do OLMC, suas responsabilidades e atribuições, deverá conter cópias dos contratos com os vários fornecedores de serviços. Este dossier deve conter também todos os fluxos e procedimentos seguidos na gestão do OLMC, como Relatórios de Progresso, Atas de Reuniões e quaisquer outros documentos de gestão relevantes;
- Criar manuais de gestão que forneçam informação sobre os procedimentos a seguir, como:
  - i. Gestão das Fases do Projeto - Todos os procedimentos a realizar pelo gestor do projeto entre o início e o fim de cada projeto, formulários a preencher e modelos de documentação a produzir;
  - ii. Gestão da Qualidade - Todo o processo de aprovação dos entregáveis seguido pelo OLMC;
  - iii. Gestão da Comunicação – Toda a documentação a produzir, modelos e domínio de disponibilização;
  - iv. Planeamento e Controlo – O modelo de estimação do e controlo de custos de cada projeto;
  - v. Gestão de Recursos – Tipologia, perfis e identificação de todos os recursos humanos necessários ao desenvolvimento dos trabalhos, sua responsabilidade, autoridade, competência e execução (Matriz RACE);
  - vi. Gestão da Alterações – Identificação de todo o processo, modelos e formulários a seguir para gerir as alterações tecnológicas ao sistema; e
  - vii. Gestão de Riscos e Problemas – Identificação precisa de todo o processo de identificação e mitigação de riscos e problemas.
- Toda a documentação produzida deverá ser classificada de acordo com a sua exposição às várias entidades internas e externas ao sistema.

#### Aplicação OLMC

- Todos os documentos de teste deverão ser agregados num mesmo dossier;
- Os testes técnicos ao *software* já realizados no Portal de Testes, especificamente criado para o efeito, deverão ser efetuados por uma entidade independente e diferente da entidade que desenvolve a plataforma;

- Para além da realização dos testes aplicacionais antes da entrada em exploração de novas funcionalidades, cuja execução tem a colaboração dos Agentes, deverá ainda ser realizada, de dois em dois anos, uma revisão do código de programação para assegurar que este continua a garantir a segurança da informação; e
- De dois em dois anos deverá ser realizada uma revisão da Aplicação de acordo com os padrões e normas OWASP (*Open Web Application Security Project®*) *Application Security Verification Standard*.

#### Infraestrutura tecnológica

- Desenvolvimento de um dossier, permanentemente atualizado, que inclua todas as certificações e testes conseguidos ao nível da infraestrutura (Servidores, *Firewalls*, *Datacenter*, *Disaster Recovery*, etc.), para ser fácil determinar as últimas atualizações da plataforma, assim como os resultados de quaisquer testes nela efetuados;
- Com o crescimento contínuo do volume de informação transitado e registado na plataforma, é natural que os tempos de execução de *queries* de extração de informação sejam cada vez mais lentos. Desta forma, recomenda-se a revisão periódica 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
- O *datacenter* onde residem as aplicações deverá estar certificado segundo as normas e parâmetros TIER. Neste momento, apenas é referido com "Nível de infraestrutura compatível com *Tier III*" (Apresentação DATA CENTER Picoas – Altice Portugal).

#### Inputs e comentários por parte dos comercializadores consultados

##### Setor do Gás Natural:

- Incluir os fluxos diretos CURR/COM <> ORD na plataforma do OLMC;
- Possibilidade de relatórios massivos sobre os fluxos com relativa antiguidade;
- Redução do tempo para retirar alguns relatórios com mais informação; e
- Alteração de titular, não pode ser anulada, mesmo quando o cliente contacta a pedir a anulação do contrato, dado que o OLMC não permite a anulação destes processos.

##### Setor Elétrico:

- A plataforma apresentava uma limitação ao seu acesso, decorrente de o mesmo apenas ser possível através do *Internet Explorer*, perdendo funcionalidades se utilizada através de outro *browser*;
- A plataforma apresentava uma estrutura de criação de relatórios muito complexa e que na grande maioria dos casos não facilitava a extração da informação, ponto deverá ser melhorado; e
- Formulários que não continham nenhum validador.

Lisboa, 10 de novembro de 2022



BAKER TILLY, PG & ASSOCIADOS, SROC, Lda  
Representada por Paulo Jorge Duarte Gil Galvão André