

EDP Distribuição – Energia, S.A.

**Relatório independente de garantia
limitada de fiabilidade sobre os
processos de mudança de
comercializador de energia eléctrica
no período compreendido entre 1 de
Abril de 2013 e 31 de Março de 2014**

RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE SOBRE OS PROCESSOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR DE ENERGIA ELÉCTRICA NO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE 1 DE ABRIL DE 2013 E 31 DE MARÇO DE 2014

EDP Distribuição – Energia, S.A.
Praça Marquês de Pombal, 13
1050-162 LISBOA

À atenção do Exmo. Senhor Eng.º João José Saraiva Torres

Exmos. Senhores,

Introdução

1. Para os efeitos do capítulo 5 do anexo “Gestão dos Processos de Mudança de Comercializador – Electricidade” à Directiva n.º 8/2012, de 11 de Junho, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (“ERSE”), apresentamos o nosso relatório independente de garantia limitada de fiabilidade sobre os processos de mudança de comercializador de energia eléctrica implementados pela EDP Distribuição – Energia, S.A. (“Empresa”) enquanto Gestor do Processo de Mudança de Comercializador, no período compreendido entre 1 de Abril de 2013 e 31 de Março de 2014, tendo por base os critérios estabelecidos no Regulamento das Relações Comerciais do Sector Eléctrico, de 12 de Novembro de 2012 (“RRC”) e na Directiva n.º 8/2012, de 11 de Junho (em conjunto, doravante designados por “Regulamentação de Mudança de Comercializador”).

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração, a implementação de processos de mudança de comercializador em conformidade com os critérios estabelecidos na Regulamentação de Mudança de Comercializador, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno e sistemas de informação de captura e tratamento da informação apropriados.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório, independente e profissional, de garantia limitada de fiabilidade com base na revisão efectuada.

Âmbito

4. A nossa revisão foi efectuada de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade “ISAE 3000 – Trabalhos de garantia de fiabilidade que não sejam auditorias ou exames simplificados de informação financeira histórica”. Esta norma exige que cumpramos requisitos éticos e que planeemos e executemos a revisão de modo a obter uma garantia limitada de fiabilidade sobre a conformidade dos processos de mudança de comercializador implementados pela Empresa, em todos os aspectos materialmente relevantes, com os critérios estabelecidos na Regulamentação de Mudança de Comercializador. Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações e procedimentos analíticos, incluindo testes numa base de amostragem, por conseguinte, proporciona menor segurança do que um trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Para tanto, a nossa revisão incluiu:
- a) A verificação do cumprimento dos prazos subjacentes à execução dos diferentes procedimentos e acções previstas para cada fase dos processos de mudança de comercializador:
 - i) Processo de acesso ao Registo do Ponto de Entrega (“RPE”);
 - ii) Processo de contratação e mudança de comercializador;
 - iii) Processo de modificação do RPE solicitada pelo comercializador;
 - iv) Processo de denúncia de contrato; e
 - v) Processos para Pontos de Entrega (“PE”) eventuais.
 - b) A verificação que os procedimentos implementados asseguram a confidencialidade da informação constante das bases de dados que servem de suporte aos processos de gestão de mudança de comercializador;
 - c) 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 quanto aos tempos de mudança de comercializador;
 - d) A verificação que os mecanismos de segurança de acesso à plataforma informática implementados, evitam acessos indevidos a informação que possa conceder vantagens comerciais a terceiros;
 - e) A verificação que os procedimentos implementados asseguram que as bases de dados que suportam os processos de mudança de comercializador respeitam o disposto na Lei nº 67/98, relativa à protecção de dados pessoais;
 - f) A verificação que os procedimentos implementados asseguram a existência de autorização do cliente, nos casos em que o comercializador actua em sua representação;
 - g) A verificação que os procedimentos implementados de recolha, tratamento e disponibilização de dados relativos à mudança de comercializador, cumprem com os critérios estabelecidos na Directiva n.º 8/2012, nomeadamente em relação ao número de mudanças de comercializador, por nível de tensão de alimentação e tipo de fornecimento;

- h) A verificação que os procedimentos implementados de recolha, tratamento e disponibilização de dados relativos à mudança de comercializador, cumprem com os critérios estabelecidos no artigo 200º do Regulamento das Relações Comerciais do Sector Eléctrico (“RRC”), nomeadamente quanto aos valores do número de clientes e de consumo reportados, com a desagregação estabelecida regulamentarmente;
- i) A verificação da adequação dos mecanismos de controlo, detecção e correcção de erros e de anomalias nos processos de mudança de comercializador, com vista ao cumprimento da Regulamentação de Mudança de Comercializador; e
- j) 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.

Reservas

5. No decurso da nossa revisão identificámos as seguintes situações:
- Os relatórios mensais enviados pela Empresa à ERSE no âmbito do artigo 200º do RRC, não indicam a informação relativa ao número médio de dias entre a data do pedido de mudança e a data preferencial indicada, por comercializador, nível de tensão e tipo de fornecimento, de acordo com o previsto na alínea e) do n.º 2 do supracitado artigo, conforme previamente comunicado à ERSE pela Empresa; e
 - O envio dos relatórios mensais, no âmbito do artigo 200º do RRC, relativos aos meses de Março, Junho, Setembro e Outubro de 2013 não foi efectuado dentro do prazo estabelecido no artigo 200º do RRC, tendo o atraso sido de dois, um, dois e quatro dias, respectivamente.

Conclusão

6. Com base no trabalho efectuado supra mencionado, excepto quanto aos efeitos dos assuntos descritos no parágrafo 5 acima, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a crer que os processos de mudança de comercializador de energia eléctrica implementados pela EDP Distribuição – Energia, S.A. enquanto Gestor do Processo de Mudança de Comercializador não se encontrem, em todos os aspectos materialmente relevantes, em conformidade com os critérios estabelecidos na Regulamentação de Mudança de Comercializador.

Recomendações

7. Sem impacto ao nível da conclusão do nosso trabalho e em resultado dos procedimentos de verificação efectuados, identificámos as seguintes recomendações, com vista à melhoria da implementação dos processos de mudança de comercializador:
- Melhoria ao nível da formalização dos procedimentos para recolha e tratamento de dados com vista à elaboração dos relatórios a disponibilizar à ERSE;
 - Melhoria na segregação das mensagens dos processos de mudança de comercializador pelo Portal face a outras mensagens não directamente relacionadas com estes processos;
 - Melhoria ao nível da informação incluída nas mensagens dos processos por forma a permitir um melhor acompanhamento dos que se encontrem pendentes, por parte dos comercializadores;

- Melhoria da acessibilidade do Portal por forma a evitar a necessidade de utilização da rede de dados privada da Empresa;
- Melhoria ao nível dos mecanismos de protecção da integridade e confidencialidade da informação com vista ao reforço da segurança da informação;
- Melhoria das funcionalidades do Portal, ao nível da consulta em massa de processos e da possibilidade de envio de alertas automáticos por meios de comunicação alternativos (e.g. email); e
- Reforço das acções de sensibilização e comunicação junto dos Comercializadores, no sentido de uma maior clarificação das responsabilidades da Empresa enquanto Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador.

Lisboa, 1 de Dezembro de 2014



Deloitte & Associados, SROC S.A.

Representada por Jorge Carlos Batalha Catulo