

# Relatório síntese

Auditoria de verificação  
das disposições regulamentares relativas  
à continuidade de serviço da E-REDES

junho de 2023

# Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos e Responsabilidades
3. Resumo de Conclusões e Recomendações

# Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos e Responsabilidades
3. Resumo de Conclusões e Recomendações

## 1. Regulamento de Qualidade de Serviço

O **Regulamento de Qualidade de Serviço do setor elétrico e do setor do gás natural (RQS)**, aprovado pelo Regulamento nº. 629/2017, de 20 de dezembro, tem por objeto **estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial** aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás.

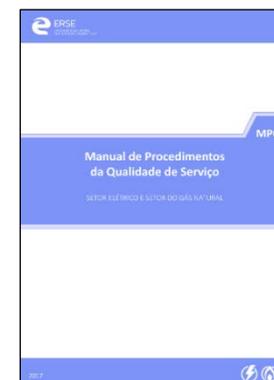
## 2. Obrigações

A E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A. (E-REDES) enquanto operador de rede de distribuição de eletricidade está abrangido pelo referido RQS. **O RQS engloba disposições de natureza técnica e de natureza comercial**, considerando-se nas primeiras os aspetos de **continuidade de serviço** e de **qualidade de energia elétrica**.



## 3. Indicadores

Para efeitos da produção dos **Relatórios Anuais de Qualidade de Serviço Técnica** existem **indicadores** que devem ser recolhidos, por exemplo a caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes (número e duração de interrupções de fornecimento de energia elétrica).



## 4. Ações de Fiscalização (Auditoria)

No RQS está prevista a obrigatoriedade da realização de auditorias, para verificação do cumprimento das disposições regulamentares na E-REDES, sempre que previsto regulamentarmente ou que seja determinado pela ERSE.

A realização de auditorias é uma atividade indispensável para **assegurar um elevado nível de confiança e credibilidade** da informação disponibilizada pela empresa.

# Índice

1. Enquadramento

**2. Objetivos e Responsabilidades**

3. Resumo de Conclusões e Recomendações

## 1. Objetivos da Auditoria

- Avaliação dos sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação relativa à continuidade de serviço;
- Avaliação das metodologias e dos critérios utilizados no cálculo dos indicadores de continuidade de serviço;
- Verificação da metodologia de cálculo de compensações relativas à continuidade de serviço;
- Recálculo do incentivo à melhoria da continuidade de serviço;
- Validação da informação de continuidade de serviço reportada à ERSE e sua respetiva divulgação externa.



## 2. Responsabilidades

- A auditoria à E-REDES sobre a verificação das disposições regulamentares relativas à continuidade de serviço de fornecimento de energia elétrica, realizada pela empresa auditora Ernst & Young, decorreu entre novembro de 2022 e fevereiro de 2023.
- A **auditoria** incidiu sobre aspetos de natureza técnica da qualidade de serviço, relativos ao **ano de 2021**.
- Como resultado da realização da auditoria, a Ernst & Young preparou um **Relatório final detalhado da auditoria** e um **Relatório síntese** (ver documento em anexo);
- A E-REDES disponibilizou à ERSE um **plano de ação**, contendo uma análise aos resultados da auditoria e assumindo um conjunto de compromissos que dão cumprimento às recomendações e oportunidades de melhoria identificadas pela Ernst & Young.



# Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos e Responsabilidades
- 3. Resumo de Conclusões e Recomendações**

## Requisitos cumpridos (RC)

### Cálculo dos indicadores gerais e individuais

**RC1**

Não foram identificadas situações de aplicação incorreta das fórmulas e critérios de cálculo dos indicadores gerais e individuais de continuidade de serviço previstos no RQS e MPQS.

### Classificação de interrupções acidentais

**RC2**

Não foram identificadas situações de ocorrências mal classificadas quanto à sua causa da interrupção.

### Cálculo do incentivo à melhoria da continuidade de serviço

**RC3**

Não foram identificados desvios no processo de cálculo efetuado ao incentivo à melhoria da continuidade de serviço, para o ano 2021. Verificou-se que foram usadas as fórmulas e os parâmetros em vigor para o ano 2021.

### Classificação de eventos excepcionais

**RC4**

Verificou-se que o pedido de classificação do evento como excepcional foi realizado de acordo com os requisitos definidos no RQS, e que as causas dos incidentes estão devidamente registadas em sistema.

## Requisitos cumpridos (RC)

### Classificação e reporte de incidentes de grande impacto

**RC5**

Não foram identificados casos de IGI não reportados, tendo sido também verificado que os IGI ocorridos em 2021 foram reportados atempadamente e com o devido suporte, de acordo com o estipulado no RQS.

### Contabilização de interrupções

**RC6**

Não foram identificadas situações de inconformidade na metodologia aplicada pela E-REDES para a contabilização de interrupções, face ao disposto no n.º 5 do Art.º 12 do RQS.

### Classificação de zonas de qualidade de serviço

**RC7**

Nos procedimentos de amostragem realizados, não se identificaram casos de lugares INE mal classificados quanto à respetiva zona de qualidade de serviço.

## Situações de Inconformidades (SI)

### Cálculo de compensações por continuidade de serviço

**SI1** Foi identificada a ausência de comunicação, para 3 259 clientes sem contrato de fornecimento ativo, sobre compensações a receber por continuidade de serviço no valor de 35 225,25 euros.

#### Recomendação 1 do Auditor:

O auditor recomenda que todos os clientes sem contrato ativo e com direito a receber compensações relativas à continuidade de serviço sejam contactados.

Importa referir que a E-REDES informou que está a desenvolver uma funcionalidade de comunicação aos clientes sem contrato ativo, no seguimento da publicação da Instrução n.º [2/2020](#) da ERSE, e que após a sua operacionalização completa, serão contactados todos os clientes com direito à receção de compensações relativas a 2021.

### Comunicação de interrupções previstas

**SI2** Foi identificada a ausência evidências da comunicação individualizada a clientes prioritários sobre a ocorrência de interrupções previstas.

#### Recomendação 2 do Auditor:

O auditor recomenda o reforço dos procedimentos de comunicação a clientes prioritários em vigor, bem como a verificação das configurações do sistema de comunicação por SMS.

Importa referir que a E-REDES informou que o sistema de comunicação por SMS foi implementado no início de 2021, e que, para clientes MT, são realizadas comunicações adicionais através de gestores dedicados.

## Situações de Inconformidades (SI)

Reporte de informação à ERSE

**SI3** Foi verificado o atraso no reporte anual à ERSE de parte da informação exigida pelo RQS, nomeadamente: indicadores gerais e individuais, incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço e interrupções classificadas como casos fortuitos ou de força maior.

### Recomendação 3 do Auditor:

O auditor recomenda o reforço dos procedimentos internos para a preparação da informação a reportar e dos mecanismos internos para monitorização e acompanhamento de datas-chave e prazos nos reportes trimestrais e anuais.

## Oportunidades de melhoria (OM)

### Classificação de interrupções acidentais

**OM1**

O auditor sugere como oportunidade de melhoria a revisão do documento interno “Guia de Classificação de Ocorrências”, visando definir os requisitos para o registo das causas de interrupções no sistema informático.

### Classificação de zonas de qualidade de serviço

**OM2**

O auditor sugere como oportunidade de melhoria a homologação interna do procedimento para a atualização periódica da classificação das zonas de qualidade de serviço em função da publicação pelo INE de novo mapa de lugares.

### Transversal aos processos analisados

**OMB**

O auditor sugere a revisão e formalização da documentação interna existente que define os processos para a execução das tarefas no âmbito da qualidade de serviço.

## Ações da E-REDES para implementar as recomendações

### Ação da E-REDES para implementar a Recomendação 1

A E-REDES irá monitorizar a conclusão da implementação da funcionalidade para comunicação com os clientes e assegurar o envio das compensações.

Data prevista de conclusão da tarefa: setembro de 2023.

### Ação da E-REDES para implementar a Recomendação 2

A E-REDES irá melhorar os procedimentos de comunicação a clientes prioritários em vigor, assegurar a recolha de evidências das comunicações individualizadas e verificar as configurações do sistema de comunicações por SMS.

Data prevista de conclusão da tarefa: setembro de 2023.

### Ação da E-REDES para implementar a Recomendação 3

A E-REDES irá assegurar que o portal HAWK (em curso) endereça a preocupação levantada pelo auditor (e.g., envio com reforço de notificações às UO).

Data prevista de conclusão da tarefa: dezembro de 2023.



OBRIGADO!

EDIFÍCIO RESTELO  
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º  
1400-113 Lisboa  
**Portugal**  
Tel: +(351) 21 303 32 00  
**Fax:** +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt  
**url:** <http://www.erse.pt>



Auditoria de Verificação das  
Disposições Regulamentares  
relativas à Continuidade de Serviço  
de Fornecimento de Energia Elétrica

E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A.

Relatório Síntese

10 de Fevereiro de 2023

# Índice

## Capítulo

- |                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1. Objetivos e âmbito                 | 03 |
| 2. Descrição dos trabalhos realizados | 07 |
| 3. Conclusões e recomendações         | 10 |



1

## Objetivos e âmbito

# Introdução e objetivos da auditoria

### Introdução e contexto

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás (doravante designado como Regulamento ou RQS), aprovado em 23 de Março de 2021 (Regulamento nº 406/2021), tem por objetivo estabelecer obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás. No âmbito do Setor Elétrico, o RQS estabelece obrigações gerais e obrigações específicas orientadas à Continuidade de Serviço, à Qualidade de Serviço Comercial e à Qualidade da Energia, que deverão ser cumpridas por diversas entidades, entre elas, os Operadores de redes de distribuição.

O Artigo 122º do RQS estabelece que as entidades abrangidas pelo Regulamento deverão recorrer a mecanismos de auditoria para verificar o cumprimento das disposições regulamentares aplicáveis, sempre que necessário e/ou determinado pelo Regulador.

Neste contexto, foi solicitada à EY, pela E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A. (doravante designada como E-REDES), a realização de uma auditoria independente para verificação das disposições regulamentares relativas à Continuidade de Serviço de fornecimento de energia elétrica.

Este relatório pretende apresentar o trabalho de auditoria realizado e que incidiu sobre o ano de 2021, assim como as situações identificadas e as recomendações elaboradas.

### Objetivos

O trabalho consistiu na realização de uma auditoria de verificação das disposições regulamentares relativas unicamente à continuidade de serviço, incluindo a avaliação dos procedimentos da E-REDES para:

- ▶ Recolha e registo da informação sobre continuidade de serviço;
- ▶ Tratamento da informação para obtenção dos indicadores gerais e individuais de continuidade de serviço, incluindo metodologias e critérios;
- ▶ Cálculo do incentivo à melhoria da continuidade de serviço e compensações;
- ▶ Informação de continuidade de serviço enviada à ERSE e publicada;
- ▶ Disponibilização e armazenamento da informação de continuidade de serviço.

Com a realização da auditoria pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- ▶ Identificação e entendimento dos processos relevantes e identificação de fragilidades e oportunidades de melhoria;
- ▶ Identificação de situações de incumprimento de obrigações dispostas no RQS;
- ▶ Elaboração de recomendações para melhoria ou correção das situações identificadas.

## Âmbito

### Âmbito da auditoria

Para ser possível atingir os objetivos definidos, foram desenvolvidas pela EY as seguintes atividades principais:

- ▶ Entendimento dos procedimentos em âmbito e identificação dos sistemas de recolha e registo de informação para o cálculo dos indicadores relacionados com a continuidade de serviço e para o reporte ao Regulador;
- ▶ Verificação da conformidade dos procedimentos existentes e das metodologias de cálculo dos indicadores face ao Regulamento e demais requisitos emitidos pelo Regulador neste âmbito;
- ▶ Realização de testes de conformidade, utilizando métodos de amostragem;
- ▶ Recálculo dos valores dos indicadores gerais e individuais, para uma amostra;
- ▶ Recálculo de compensações por continuidade de serviço, para uma amostra;
- ▶ Recálculo do incentivo à melhoria da continuidade de serviço relativo ao ano em análise;
- ▶ Identificação de situações de não conformidade e de oportunidades de melhoria nos processos em análise.



#### Período em análise

Período regulatório de 2021



#### Âmbito do RQS

Disposições regulatórias relativas à continuidade de serviço

### Enquadramento regulamentar

O Regulamento da Qualidade de Serviço vigente durante o período em análise (Regulamento nº 406/2021, aprovado em 23 de Março de 2021) foi considerado no planeamento e execução da auditoria. Sempre que relevante, foi considerada outra documentação vigente em 2021 emitida ou elaborada pelo Regulador sobre a Continuidade de Serviço.

Especificamente, foram considerados os seguintes elementos:



#### Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) de 2021:

- ▶ Cap. I - Disposições Gerais
- ▶ Cap. II - Continuidade de Serviço no Setor Elétrico
- ▶ Cap. IX - Compensações por Incumprimento
- ▶ Cap. X - Clientes com Necessidades Especiais e Clientes Prioritários
- ▶ Cap. XI - Reporte de Informação



#### Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS) de 2021:

- ▶ Proc. nº 2 - Indicadores de Continuidade de Serviço
- ▶ Proc. nº 3 - Incidentes de Grande Impacto (IGI)
- ▶ Proc. nº 4 - Eventos Excepcionais (EE)
- ▶ Proc. nº 5 - Incentivo à Melhoria da Continuidade de Serviço
- ▶ Proc. nº 10 - Envio de Informação à ERSE

Foi também considerada outra documentação regulamentar relevante, nomeadamente o Regulamento das Relações Comerciais, a Diretiva nº 1/2021 e o Regulamento nº 496/2020.

# Âmbito

## Recálculo de Indicadores de continuidade de serviço

Nas atividades de recálculo de indicadores gerais e individuais de continuidade de serviço foram consideradas as secções III e IV do RQS e o Proc. nº 2 (da Parte II) do MPQS. Especificamente, foram realizados procedimentos de recálculo para os seguintes indicadores:

### Indicadores gerais

#### Para instalações de consumo:

- |                   |  |
|-------------------|--|
| Alta Tensão (AT)  | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ SAIFI AT;</li><li>▶ SAIDI AT, em minutos;</li><li>▶ MAIFI AT.</li></ul>  |
| Média Tensão (MT) | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ TIEPI MT, em minutos;</li><li>▶ SAIFI MT;</li><li>▶ SAIDI MT, em minutos;</li><li>▶ END, em MWh;</li><li>▶ MAIFI MT.</li></ul> |
| Baixa Tensão (BT) | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ SAIFI BT;</li><li>▶ SAIDI BT, em minutos.</li></ul>  |

#### Para instalações de produção:

- |                   |   |
|-------------------|---|
| Alta Tensão (AT)  | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ SAIFI AT;</li><li>▶ SAIDI AT, em minutos;</li><li>▶ MAIFI AT.</li></ul> |
| Média Tensão (MT) | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ SAIFI MT;</li><li>▶ SAIDI MT, em minutos;</li><li>▶ MAIFI MT.</li></ul> |

### Indicadores individuais

- ▶ Número de interrupções;
- ▶ Duração total das interrupções, em minutos.

## Limitações de âmbito

Na presente auditoria não foram realizadas a seguintes atividades:

- ▶ Documentar processos de negócio e/ ou de suporte ao negócio;
- ▶ Levantar ou analisar qualquer processo que não diretamente relacionado com a Continuidade de Serviço;
- ▶ Realizar análises aprofundadas ao funcionamento dos sistemas de TI que suportam os processos.

A EY não realizou procedimentos para garantia da qualidade, integridade ou completude das informações facultadas pela E-REDES. Foram apenas realizados procedimentos para validar as extrações de informação de sistema realizadas diretamente pela E-REDES, através do acompanhamento e visualização destas extrações.

Importa também referir outras limitações inerentes à presente auditoria que podem ser justificadas por diversos fatores tais como:

- ▶ O uso de amostras;
- ▶ A utilização de evidências facultadas pela E-REDES e não recolhidas diretamente pela EY dos sistemas fonte.



2

## Descrição dos trabalhos realizados

# Metodologia

### 1 Preparação e Gestão de Projeto

#### 2 Entendimento dos processos em âmbito e enquadramento do RQS

- ▶ Realização de entrevistas de entendimento dos processos em âmbito e enquadramento do RQS com diversos intervenientes, tendo sido realizadas as seguintes entrevistas para entendimento dos seguintes processos:
  - ▶ Cálculo dos indicadores (com Direção de Gestão e Operação de Sistema (DGOS) / Área de Qualidade de Serviço);
  - ▶ Classificação de ocorrências (com DGOS / Área de Despacho - Sul);
  - ▶ Cálculo de compensações (com Direção Plataforma de Mercados (DPM));
  - ▶ Reporte ao Regulador no âmbito da Continuidade de Serviço (com Direção de Estratégia e Regulação (DER));
  - ▶ Cálculo do incentivo à melhoria da continuidade de serviço (com DER);
  - ▶ Classificação das Zonas de Qualidade de Serviço (com DGOS / Área de Qualidade de Serviço).
- ▶ Identificação dos sistemas de informação que suportam os processos analisados.
- ▶ Recolha de documentação e informação associada aos processos em análise.

#### 3 Análise dos procedimentos face às disposições regulamentares

- ▶ Entendimento de todos os processos analisados e obtenção de documentação que evidencie a execução dos processos e que suporte o seu desenho.
- ▶ Entendimento da metodologia de cálculo dos indicadores pela E-REDES.
- ▶ Análise dos processos face às disposições regulamentares e identificação de *gaps*, oportunidades de melhoria ou de situações de não conformidade.
- ▶ Planeamento de testes de auditoria.

#### 4 Realização de testes de auditoria

- ▶ Execução do plano de testes de auditoria, com base em técnicas de *walkthrough*, amostragem e inspeção.
- ▶ Recálculo dos indicadores de continuidade de serviço, das compensações por continuidade de serviço, e do incentivo à melhoria da continuidade de serviço.

#### 5 Elaboração de relatório de conclusões e recomendações

- ▶ Sistematização dos resultados dos procedimentos de auditoria (situações identificadas) e apresentação de recomendações; As situações identificadas foram classificadas de acordo com a seguinte escala:
  - ▶ *Findings*: situações de incumprimento de disposições definidas no RQS, MPQS e quaisquer outros requisitos regulamentares no âmbito da Continuidade de Serviço;
  - ▶ Oportunidades de melhoria: fragilidades identificadas ao nível da maturidade ou eficiência dos processos internos, mas que não originam situações de incumprimento;
  - ▶ Outras situações identificadas: outras situações identificadas no decorrer dos procedimentos de auditoria.
- ▶ Discussão de resultados e posterior emissão de um relatório final (versão detalhada e versão síntese).

# Abordagem metodológica

## Procedimentos de auditoria realizados

Tópico em análise	Descrição dos procedimentos realizados	Tipologias de teste		
		Walkthrough	Inspeção	Amostragem
Cálculo dos indicadores gerais e individuais	Recálculo dos indicadores gerais e individuais, para amostras aplicáveis (do período em análise e de pontos de entrega (PdE)).	✓	✓	✓
Classificação de interrupções acidentais	Verificação da devida classificação das interrupções acidentais para uma amostra de interrupções.	✓	✓	✓
Compensações por continuidade de serviço	Validação do cumprimento dos requisitos regulamentares e recálculo do valor das compensações, para uma amostra.	✓	✓	✓
Cálculo do incentivo à melhoria da continuidade de serviço	Recálculo do valor do incentivo para o ano de 2021.	✓	✓	
Classificação de eventos excepcionais	Verificação do pedido de classificação dos eventos como excepcionais, e respetiva aprovação pelo Regulador, para uma amostra.	✓	✓	✓
Classificação e reporte de incidentes de grande impacto	Verificação do reporte ao Regulador dos incidentes de grande impacto para o período em análise.	✓	✓	
Contabilização de interrupções	Apuramento do número de interrupções, para 1 ponto de entrega.	✓	✓	✓
Comunicação de interrupções previstas	Verificação da comunicação de interrupções previstas conforme o disposto no RQS, para uma amostra.	✓	✓	✓
Reporte ao Regulador	Análise e validação dos elementos reportados ao Regulador no ano em análise.	✓	✓	
Classificação de zonas de qualidade de serviço (QS)	Validação da correta classificação das zonas de Qualidade de Serviço, para uma amostra.	✓	✓	✓

# 3

## Conclusões e recomendações



# Visão Geral dos procedimentos realizados e dos resultados

Tópico em análise	Descrição dos procedimentos realizados (não exaustivo)	Tipologia de Teste			Resultados	
		Walkthrough	Inspeção	Amostragem		
Cálculo dos indicadores gerais e individuais	Recálculo dos indicadores gerais e individuais, para amostras aplicáveis (do período em análise e de pontos de entrega (PdE)).	✓	✓	✓	Com situações identificadas	OS.01
Classificação de interrupções acidentais	Verificação da devida classificação das causas das interrupções acidentais para uma amostra de interrupções.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	OM.01
Compensações por continuidade de serviço	Validação do cumprimento dos requisitos regulamentares e recálculo do valor das compensações, para uma amostra.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	F.01
Cálculo do incentivo à melhoria da continuidade de serviço	Recálculo do valor do incentivo para o ano de 2021.	✓	✓		Sem situações identificadas	
Classificação de eventos excepcionais	Verificação do pedido de classificação dos eventos como excepcionais, e respetiva aprovação pelo Regulador, para uma amostra.	✓	✓	✓	Sem situações identificadas	
Classificação e reporte de incidentes de grande impacto	Verificação do reporte ao Regulador dos incidentes de grande impacto para o período em análise.	✓	✓		Sem situações identificadas	
Contabilização de interrupções	Apuramento do número de interrupções, para 1 ponto de entrega.	✓	✓	✓	Sem situações identificadas	
Comunicação de interrupções previstas	Verificação da comunicação de interrupções previstas conforme o disposto no RQS, para uma amostra.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	F.02
Reporte ao Regulador	Análise e validação dos elementos reportados ao Regulador no ano em análise.	✓	✓		Com situações identificadas	F.03
Classificação de zonas de qualidade de Serviço (QS)	Validação da correta classificação das zonas de qualidade de serviço, para uma amostra.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	OM.02
						OM.03

9 Recomendações

Legenda:



Sem situações identificadas



Com situações identificadas - Oportunidades de melhoria ou outras situações



Com situações identificadas - Findings

Outras situações identificadas e transversais aos processos analisados

## Observações e aspetos positivos identificados

Tópico em análise 	Observações gerais e aspetos positivos
Cálculo dos indicadores gerais e individuais	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ O cálculo dos indicadores é realizado de forma automatizada através de um sistema desenvolvido para o efeito (SIGD-QS), sem qualquer intervenção manual.</li><li>▶ Não foram identificadas situações de aplicação incorreta das fórmulas e critérios de cálculo estipulados pelo RQS e MPQS.</li></ul>
Classificação de interrupções acidentais	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ A classificação das causas das interrupções é realizada pela área de Despacho, com base no registo de ocorrências realizado automaticamente através dos sistemas SCADA e do <i>Contact Center</i>, complementado pela informação facultada e evidências recolhidas pelas equipas no terreno. A documentação da causa e de todos os elementos de suporte é realizada e mantida em sistema.</li><li>▶ Na amostra analisada, não foram identificadas situações de ocorrências mal classificadas quanto à sua causa.</li></ul>
Cálculo de compensações por continuidade de serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Não foram identificados desvios no processo de recálculo efetuado às compensações por continuidade de serviço, para a amostra analisada, e verificou-se que foram utilizados corretamente os parâmetros em vigor para o ano de 2021.</li></ul>
Cálculo do incentivo à melhoria da continuidade de serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Não foram identificados desvios no processo de cálculo efetuado ao incentivo à melhoria da continuidade de serviço, para o ano de 2021.</li><li>▶ Verificou-se que foram utilizadas as fórmulas e os parâmetros em vigor para o ano de 2021.</li></ul>
Classificação de eventos excecionais	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Nos casos analisados em amostra, verificou-se que o pedido de classificação do evento como excecional foi realizado de acordo com os requisitos definidos no RQS, e que as causas dos incidentes estão devidamente registadas em sistema.</li></ul>

## Observações e aspetos positivos identificados

Tópico em análise 	Observações gerais e aspetos positivos
Classificação e reporte de incidentes de grande impacto	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ A E-REDES tem um procedimento definido para a identificação, documentação e reporte dos IGI ao Regulador.</li><li>▶ No mês analisado não foram identificados casos de IGI não reportados, tendo sido também verificado que os IGI ocorridos em 2021 foram reportados atempadamente e com o devido suporte, de acordo com o estipulado no RQS.</li></ul>
Contabilização de interrupções	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Não foram identificadas situações de inconformidade na metodologia aplicada pela E-REDES para a contabilização de interrupções, face ao disposto no n.º 5 do Art.º 12 do RQS.</li></ul>
Comunicação de interrupções previstas	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ A E-REDES implementou em 2021 um sistema de comunicação por SMS para comunicação das interrupções previstas aos clientes.</li><li>▶ Para alguns clientes MT prioritários (como hospitais, bombeiros e outras instituições) a comunicação é feita através de contacto direto por gestores de cliente dedicados.</li></ul>
Reporte ao Regulador	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ A E-REDES tem práticas internas definidas para a gestão e acompanhamento do reporte a realizar ao Regulador no âmbito da continuidade de serviço e dos respetivos prazos. A preparação da informação a reportar é realizada de forma automática, através da extração de relatórios do sistema de cálculo dos indicadores.</li><li>▶ Não foram identificadas situações de incumprimento dos requisitos regulamentares relativos ao conteúdo e à periodicidade dos reportes.</li></ul>
Classificação de zonas de qualidade de serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Nos procedimentos de amostragem realizados, não se identificaram casos de lugares INE mal classificados quanto à respetiva zona de qualidade de serviço.</li></ul>

## Findings identificados e Recomendações

Tópico	ID	Descrição do <i>finding</i>	Impacto	ID	Recomendação
Cálculo de compensações por continuidade de serviço	F.01	A comunicação aos clientes sem um contrato de fornecimento de energia ativo na instalação relativa às compensações a receber por continuidade de serviço não foi realizada no período em análise. Foi indicado pela E-REDES que a funcionalidade de comunicação aos clientes neste cenário está em desenvolvimento, no seguimento da publicação da Instrução n.º 2/2020 da ERSE, e que após a sua operacionalização completa, irão ser contactados todos os clientes com direito à receção de compensações por continuidade de serviço sem contrato ativo à data do apuramento das compensações relativas a 2021.	No ano de 2021, foram apuradas compensações para 3.259 clientes sem contrato de fornecimento de energia ativo, no valor total de 35.225,25 euros, que não foram ainda comunicadas aos clientes, conduzindo a atrasos potenciais no seu recebimento.	R.01	Conclusão da implementação em curso da funcionalidade para comunicação com os clientes. Após operacionalização da funcionalidade, todos os clientes sem contrato ativo e com direito a receber compensações por continuidade de serviço relativas a 2021 deverão ser contactados.
Comunicação de interrupções previstas	F.02	Não foram obtidas evidências da comunicação individualizada de interrupções previstas a clientes prioritários afetados, para uma amostra de pontos de entrega analisados.  Foi, no entanto, indicado pela E-REDES que o sistema de comunicação por SMS foi implementado no início de 2021, e que, para clientes MT (p.e. hospitais, polícia, proteção civil), a E-REDES realiza comunicações adicionais através de gestores dedicados. Adicionalmente foram também observados exemplos de comunicações a clientes prioritários relativas a interrupções previstas ocorridas em 2022.	A não comunicação, de forma individualizada, de interrupções previstas aos clientes prioritários poderá não permitir a gestão antecipada e efetiva mitigação dos constrangimentos causados pelas interrupções previstas.	R.02  R.03	Reforço dos procedimentos de comunicação a clientes prioritários em vigor junto das equipas responsáveis pelas comunicações aos clientes.  Verificação das configurações do sistema de comunicação por SMS visando confirmar que as comunicações de interrupções estão operacionais para todos os clientes prioritários.
Reporte ao Regulador	F.03	O reporte anual à ERSE de alguns elementos foi realizado 13 dias fora do prazo estabelecido pelo RQS, nomeadamente: indicadores gerais e individuais, incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço e interrupções classificadas como casos fortuitos ou de força maior.	Atraso na disponibilização da informação à entidade reguladora. O atraso no reporte dos indicadores não tem qualquer impacto na continuidade de serviço.	R.04	Reforço dos procedimentos internos para a preparação dos elementos a reportar e dos mecanismos internos para monitorização e acompanhamento de datas-chave e prazos nos reportes trimestrais e anual.

# Oportunidades de melhoria identificadas e Recomendações

Tópico	ID	Descrição da oportunidade de melhoria	ID	Recomendação
Classificação de interrupções acidentais	OM.01	A área de Despacho tem definido um documento para suportar e guiar a documentação das ocorrências (Guia de Classificação de Ocorrências) e a classificação das respetivas causas, em sistema. No entanto, as <i>guidelines</i> existentes para descrição da ocorrência e das ações tomadas são generalizadas e não definem critérios, requisitos de documentação e evidenciação ou situações de exceção específicas para diferentes causas (p.e. causas como “Acordo com o Cliente”, “Facto Imputável ao Cliente”).	R.05	Revisão do Guia de Classificação de Ocorrências (subsecção ‘5.1. Justificação Detalhada da Causa da Ocorrência’) visando à definição dos requisitos para o registo das causas, em sistema, para os diferentes tipos de causa. Deverão também ser identificadas potenciais situações de exceção e definidas as necessidades de documentação e/ou arquivo de evidências para as mesmas.
Classificação de zonas de qualidade de serviço	OM.02	No ano alvo de análise, a E-REDES não tinha um procedimento formalizado para a atualização periódica da classificação dos lugares INE por zonas de qualidade de serviço. Verificou-se que esta classificação foi feita em 2020, tendo em consideração o número de instalações ativas por lugar à data. Não obstante, nos procedimentos realizados, não se identificaram casos de lugares mal classificados. No entanto, confirmou-se que foi criado em Setembro de 2022 um documento que define os procedimentos para atualização e estabelece uma periodicidade de revisão das zonas. Este documento está atualmente em homologação interna.	R.06	Formalização e homologação do procedimento já redigido, incluindo a definição de critérios e periodicidade para a revisão das zonas de qualidade de serviço, os quais são definidos pelo documento como: publicação pelo INE de novo mapa de lugares; Revisão do RQS.
Transversal aos processos analisados	OM.03	Foi possível verificar que as responsabilidades no âmbito da Qualidade do Serviço estão atribuídas e que estão definidos processos para a realização das tarefas chave nos processos analisados, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Classificação das causas das interrupções;</li> <li>▶ Documentação e reporte de incidentes de grande impacto;</li> <li>▶ Classificação de eventos excecionais;</li> <li>▶ Cálculo de indicadores de continuidade de serviço;</li> <li>▶ Cálculo do incentivo à melhoria de continuidade de serviço;</li> <li>▶ Cálculo de compensações por continuidade de serviço;</li> <li>▶ Classificação das zonas de qualidade de serviço;</li> <li>▶ Reporte trimestral e anual ao Regulador.</li> </ul> Verificou-se que existe inclusivamente documentação de trabalho para suportar a execução de algumas destas tarefas. No entanto, o grau de formalização e detalhe da documentação existente é heterogéneo, e alguns dos documentos existentes encontram-se ainda em processo de homologação e/ou aprovação.	R.07	Revisão de toda a documentação existente visando à uniformização da sua estrutura e conteúdo no contexto dos processos internos associados à continuidade de serviço. Deverá também ser avaliada a necessidade de elaboração de documentação adicional de suporte à execução dos processos analisados.
			R.08	Aprovação e formalização da documentação existente de acordo com as orientações internas existentes relativas à definição de políticas, procedimentos e outra documentação processual e orgânica. Deverá também ser assegurada a devida formalização de qualquer documentação adicional que venha a ser elaborada no âmbito da recomendação R.07.

## Outras situações identificadas e Recomendações

Tópico	ID	Descrição	ID	Recomendação
Cálculo dos indicadores gerais	OS.01	<p>O recálculo realizado pela EY apresentou diferenças pouco expressivas nos indicadores gerais MT para as instalações de consumo, para o período analisado em amostra (Novembro de 2021), face aos valores apurados pela E-REDES.</p> <p>Face à dimensão reduzida das diferenças identificadas, concluímos que as mesmas não evidenciam situações de aplicação incorreta das fórmulas e critérios de cálculo, nem de apuramento incorreto de indicadores.</p> <p>Nota: Durante o processo de auditoria não foi possível identificar as fontes ou origens das diferenças face aos valores apurados pela E-REDES.</p>	R.09	Análise das diferenças identificadas e das atuais configurações do sistema e parâmetros aplicados no cálculo dos indicadores, visando confirmar o seu alinhamento com as fórmulas e critérios definidos no RQS e identificar eventuais necessidades de correção ao sistema.

## EY | Building a better working world

EY exists to build a better working world, helping to create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via [ey.com/privacy](https://ey.com/privacy). For more information about our organization, please visit [ey.com](https://ey.com).

© 2023 Ernst & Young, S.A.

All Rights Reserved.

This material has been prepared for general informational purposes only and is not intended to be relied upon as accounting, tax or other professional advice. Please refer to your advisors for specific advice.

[ey.com](https://ey.com)

