

Relatório síntese

Auditoria de verificação
das disposições regulamentares relativas
à continuidade de serviço da EEM

novembro de 2024

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. 406/2021, de 12 de maio, 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.

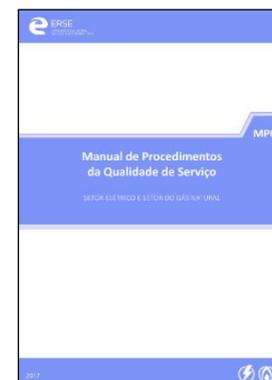
2. Obrigações

A EEM – Empresa de Electricidade da Madeira, S.A. (EEM) enquanto operador de rede de transporte 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 EEM, 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;
- Validação da informação de continuidade de serviço reportada à ERSE e sua respetiva divulgação externa.



2. Responsabilidades

- A auditoria à EEM sobre a verificação das disposições regulamentares relativas à continuidade de serviço de fornecimento de energia elétrica, realizada pela empresa auditora PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda., S.A. (PwC), decorreu entre maio e junho de 2024.
- A **auditoria** incidiu sobre aspetos de natureza técnica da qualidade de serviço, relativos ao **ano de 2022**.
- Como resultado da realização da auditoria, a PwC preparou um **Relatório final detalhado da auditoria** e um **Relatório síntese** (ver documento em anexo);
- A EEM 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 PwC.



Índice

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

Requisitos cumpridos (RC)

Classificação de interrupções acidentais

RC1

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

Cálculo dos indicadores gerais de continuidade de serviço

RC2

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

Cálculo dos indicadores individuais de continuidade de serviço

RC3

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

Requisitos cumpridos (RC)

Cálculo de compensações relativas à continuidade de serviço

RC4

Não foram identificadas inconformidades na metodologia de cálculo das compensações relativas à continuidade de serviço e respetivo pagamento aos clientes.

Reporte de informação periódica à ERSE

RC5

Não se verificou o incumprimento dos prazos de reporte à ERSE da informação anual e trimestral de continuidade de serviço.

Divulgação do Relatório da Qualidade de Serviço

RC6

Não se verificou o incumprimento do prazo de envio à ERSE e publicação do Relatório da Qualidade de Serviço da EEM.

Não conformidades (NC)

Classificação de zonas de qualidade de serviço

NC1

Foram identificados seis pontos de entrega que mudaram de zona de qualidade de serviço durante o decurso do ano.

Recomendação 1 do Auditor:

O auditor recomenda a implementação de controlos que permitam detetar a existência de pontos de entrega afetos a mais do que uma zona de qualidade de serviço.

A EEM informou que esta situação surgiu face à atualização das zonas de qualidade de serviço (QS) face às novas regras previstas no RQS aprovado pelo Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio, para delimitação das zonas de QS. Não obstante, esta situação não teve impacto ao nível das compensações pagas aos clientes, pois os valores acumulados dos indicadores individuais de cada ponto de entrega não atingiram os padrões individuais definidos no RQS.

Envio de informação à ERSE

NC2

Foi identificado um incidente que agrega um ponto de entrega que se encontra registado no Sistema de Gestão de Indisponibilidades (SGI) e não se encontra englobado no universo de dados reportados à ERSE.

Recomendação 2 do Auditor:

O auditor recomenda um ajuste do procedimento de extração dos dados das bases de dados e implementar controlos que permitam prevenir estas situações.

Não conformidades (NC)

Reporte de Incidentes de Grande Impacto

NC3

Foi identificado que um relatório preliminar do incidente de grande impacto ocorrido na ilha do Porto Santo, em 7 de abril de 2022, não foi enviado à ERSE no prazo de 3 dias, contados a partir da data de início do incidente, conforme estabelecido no Procedimento n.º 3 do RQS.

Recomendação 3 do Auditor:

O auditor recomenda a implementação de um procedimento formal de monitorização e revisão da informação reportada à ERSE.

Comunicação de interrupções previstas

NC4

Foram identificadas 20 interrupções previstas cujas comunicações aos clientes não ocorreram com uma antecedência mínima de 36 horas. Além disso, para dez interrupções previstas, não foram apresentadas evidências que corroborem a comunicação efetuada aos clientes.

Recomendação 4 do Auditor:

O auditor recomenda a definição e implementação de procedimentos de controlo interno que armazene um histórico das comunicações efetuadas.

De acordo com a EEM, para o caso das dez interrupções previstas, as comunicações foram realizadas na página da internet, no entanto, a página não guarda o histórico pelo que não possui arquivo referente às publicações efetuadas antes da data atual.

Não conformidades (NC)

Deveres para com os clientes prioritários

NC5

Foi verificado a inexistência de histórico de comunicações efetuadas a clientes prioritários que evidencie que os mesmos foram informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento de energia que são objeto de pré-aviso, com a antecedência mínima estabelecida no Regulamento de Relações Comerciais.

Recomendação 5 do Auditor:

O auditor recomenda a implementação de um procedimento formal de monitorização e registo que possibilite armazenar em arquivo as comunicações feitas a clientes prioritários.

Oportunidades de melhoria (OM)

Recolha de informação entre sistemas

OM1

O auditor sugere a implementação de uma ferramenta que permita uma maior articulação dos sistemas, de modo a permitir a comunicação direta entre o SCADA e SGI.

Cálculo dos indicadores de continuidade de serviço

OM2

O auditor sugere a definição e implementação de políticas e procedimentos que suporte de forma padronizada o processo de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço e compensações para posterior reporte à ERSE.

Comunicação de interrupções previstas

OM3

O auditor sugere a definição e implementação de procedimentos de controlo interno que armazene um histórico das comunicações efetuadas com os meios de comunicação social, referentes às interrupções previstas.

Ações da EEM para implementar as recomendações relativas às não conformidades

Ação da EEM para implementar a Recomendação 1

A EEM irá melhorar a ferramenta de associação dos pontos entrega às zonas de qualidade de serviço e realizar controlos às bases de dados trimestrais e anuais, para despiste de eventuais situações anómalas.

Data prevista de implementação da tarefa: novembro de 2024.

Ação da EEM para implementar a Recomendação 2

A EEM irá implementar procedimentos que garantam a articulação entre a informação extraída das bases de dados do SGI e do SAP (sistema responsável por suportar os dados comerciais da EEM que permite apoiar a gestão da informação comercial e técnica).

Data prevista de implementação da tarefa: novembro de 2024.

Ação da EEM para implementar a Recomendação 3

A EEM irá melhorar a automatização do processo de elaboração dos relatórios de incidentes de grande impacto, beneficiando da entrada recente em serviço do novo sistema de registo das interrupções ADMS/OMS, o qual permite um carregamento quase em tempo real das interrupções, permitindo que os indicadores passem a ser calculados mais rapidamente e de forma mais rigorosa.

Data prevista de implementação da tarefa: novembro de 2024.

Ações da EEM para implementar as recomendações relativas às não conformidades

Ação da EEM para implementar a Recomendação 4

A EEM irá atualizar e afinar os processos existentes, por forma a garantir o fácil acesso ao histórico através do desenvolvimento de aplicações para o controlo e armazenamento de toda a informação, bem como o respetivo registo cronológico.

Data prevista de implementação da tarefa: dezembro de 2024.

Ação da EEM para implementar a Recomendação 5

A EEM irá beneficiar dos desenvolvimentos de correção identificados na Recomendação 4.

Data prevista de implementação da tarefa: dezembro de 2024.

Ações da ERSE

- A ERSE irá acompanhar a implementação das recomendações anteriormente referidas à medida que forem sendo concretizadas pela EEM.
- A ERSE irá ainda reportar no seu Relatório anual da Qualidade de Serviço do setor elétrico o estado da concretização das referidas recomendações.



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 em 2022

Relatório Síntese

EEM - Empresa de Eletricidade da Madeira, SA
13 de agosto de 2024



Índice

1	Introdução	3
2	Objetivos e âmbito da auditoria	4
3	Descrição dos trabalhos realizados	5
4	Conclusões e recomendações	6

Introdução

A EEM é a empresa responsável pelas atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de energia na Região Autónoma da Madeira (RAM). Estas atividades são praticadas ao abrigo do mercado regulado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) que tem por finalidade a regulação dos setores da eletricidade e consequentemente da atividade de gestão de operações da rede de mobilidade elétrica.

O Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), aprovado pela ERSE, define:

- Obrigações e níveis de qualidade de serviço a cumprir pelos operadores;
- Compensações a pagar quando há incumprimentos;
- Obrigações de monitorização e prestação de informação.

O Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (RQS), estabelece as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que deve obedecer o serviço prestado pelas entidades do Sistema Elétrico Nacional (SEN) na RAM. As entidades abrangidas pelo âmbito de aplicação do referido regulamento devem recorrer a mecanismos de auditoria, sempre que previsto regulamentarmente ou que seja determinado pela ERSE (Decreto-Lei n.º 97/2002 de 12 de abril), para verificar o cumprimento das disposições regulamentares que lhes são aplicáveis.

O nosso trabalho teve como objetivo dar resposta ao previsto no artigo 6.º e 122.º do RQS, procedendo à verificação do cumprimento das disposições regulamentares que são aplicáveis no âmbito do RQS à EEM – Empresa de Eletricidade da Madeira e efetuado atendendo à Norma Internacional de trabalhos de garantia de fiabilidade que não sejam auditoria ou exames simplificados de informação histórica (ISAE 3000) e requisitos de divulgação de informação estabelecidos pela ERSE.

O presente documento pretende sintetizar o trabalho realizado no contexto da verificação das disposições regulamentares relativas à continuidade de serviço de fornecimento de energia elétrica, tal como disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), para o ano de 2022.

Objetivos e âmbito da auditoria

O âmbito deste trabalho visa avaliar o cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis à qualidade de serviço, aprovado pelo Regulamento n.º 406/2021 de 12 maio, nomeadamente nos aspetos referentes exclusivamente à Continuidade do Serviço de fornecimento de energia elétrica.

O presente relatório pretende apresentar o trabalho de auditoria realizado pela PwC no contexto da verificação independente aos indicadores de Continuidade de Serviço referentes ao ano de 2022. Encontram-se descritas as atividades desenvolvidas, bem como as observações decorrentes dos testes realizados.

O objetivo da auditoria visa avaliar o cumprimento das disposições legais e regulamentares relativas unicamente aos aspetos associados a Continuidade do Serviço de fornecimento de energia elétrica relativamente ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, considerando o relatório e informações apresentadas pela EEM e reportadas à ERSE. Portanto os aspetos de verificação definidos no caderno de encargos e que foram alvo de procedimentos de auditoria, são:

- a. Verificar a conformidade dos sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre continuidade de serviço (ex. verificação dos registos das ocorrências que geram dados para cálculo de indicadores, verificação de cumprimento de padrões e pagamento de compensações sem necessidade de solicitação por parte do cliente);
- b. Avaliar o tratamento e agregação da informação para obtenção dos valores dos indicadores gerais e individuais de continuidade de serviço, incluindo as metodologias e os critérios utilizados;
- c. Verificação do cálculo das compensações relativas à continuidade de serviço;
- d. Validar a informação sobre a qualidade de serviço enviada à ERSE e publicada. O período de análise corresponde ao ano de 2022;
- e. Avaliar a disponibilização e armazenamento da informação de continuidade de serviço.

Descrição dos trabalhos realizados

As atividades desenvolvidas incluíram a realização de reuniões de planeamento e compreensão aos interlocutores chave da EEM, entendimento dos principais processos, seus responsáveis, sistemas de informação utilizados, riscos e atividades de controlo, no que respeita aos indicadores de Continuidade de Serviço conforme previsto na regulamentação. Decorrente dos objetivos e âmbito descrito, a equipa de auditoria da PwC definiu um conjunto de procedimentos efetuados:

1. Realização de reuniões com os responsáveis da EEM e análise de documentação para obtenção de entendimento sobre os procedimentos e controlos sobre os processos e análise dos principais fluxos de informação e respetivos sistemas de suporte, bem como os procedimentos envolvidos na execução das atividades para elaboração dos indicadores de continuidade de serviço que são reportados à ERSE;
2. Avaliação das populações utilizadas como base do relatório de 2022, com o objetivo de avaliar se abrangem todos os critérios e eventos de continuidade de serviço - Garantia de completude do universo em análise;
3. Para os indicadores gerais da Qualidade de Serviço Técnica:
 - i) Validação da correta classificação como interrupções previstas ou acidentais, tal como previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço, através da análise de documentação suporte para uma amostra representativa dos eventos identificados;
 - ii) Validação do correto registo em sistema, como aprovadas ou reprovadas, das ocorrências enviadas à Entidade Reguladora para serem classificadas como eventos excecionais, para um excerto representativo da população total de eventos;
 - iii) Recálculo dos indicadores gerais; e,
 - iv) Avaliação sobre os procedimentos associados aos incidentes de Grande Impacto.
4. Para os Indicadores individuais da Qualidade de Serviço Técnica:
 - i) Realização de testes sobre a conformidade do cálculo dos indicadores e das compensações e respetivo pagamento ao cliente ou exclusão justificada, sobre o universo de incumprimentos; e,
 - ii) Realização de testes sobre a qualidade da informação sobre o universo de instalações em que não se registou incumprimento, verificando se cada evento selecionado está de acordo com o registo em sistema, ou seja, se de facto cumpre com o critério definido para o indicador.
5. Avaliação dos indicadores recalculados com os valores comunicados à ERSE;
6. Avaliação da disponibilização e armazenamento dos dados conforme definido no RQS; e,
7. Avaliação dos controlos-chave associados aos sistemas de informação que suportam o processo de recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço.

Conclusões e recomendações

Durante o desenvolvimento dos procedimentos de auditoria, a equipa de auditoria classificou os temas identificados entre Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria no qual elencamos abaixo as situações identificadas:

Não Conformidades*:

1 - Nos termos estabelecidos no artigo 14.º do RQS, durante a auditoria, foram identificados 6 Pontos de Entrega (PdE) alocados a mais do que uma Zona de Qualidade de Serviço (ZQS) - B e C, nomeadamente: 0311032148; 0823002124; 0823005982; 0823007413; 0823008889; 1046001139.

2 - Durante a auditoria, foi identificado 1 Incidente que agrega 1 PdE que se encontra registado no SGI e não se encontra englobado no universo reportado ao Regulador (artigo 108.º do RQS).

3 - No decurso da auditoria, verificamos a informação que consta no relatório efetuado pela EEM sobre o incidente de grande impacto ocorrido em 2022 (205506) na ilha de Porto Santo. Neste sentido, verificamos a existência de diferenças no apuramento do número de clientes afetados nas ZQS afetadas.

Adicionalmente, verificamos que a EEM não procedeu ao envio de informação preliminar no prazo de 3 dias, contados a partir da data de início do incidente a que se refere, conforme consta no artigo 16.º e Procedimento nº3 do RQS.

4 - Durante a auditoria não nos foi possível evidenciar para 10 interrupções previstas evidência que corrobore a comunicação efetuada de acordo com o artigo 13.º, ponto 3-b, do RQS. Adicionalmente, para 20 interrupções previstas não cumpriram com o pré-aviso definido no RRC, uma vez que não foi cumprido com o tempo definido de no mínimo 36 horas para a comunicação.

5 - A EEM não possui histórico de comunicações efetuadas a clientes classificados como Prioritários, no qual seja possível evidenciar, conforme consta no artigo 106.º, os clientes classificados como prioritários devem ser informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento de energia.

Oportunidades de Melhoria:**

1 - Não existe comunicação direta entre o sistema SCADA e o SGI. A informação do sistema SCADA necessita de intervenção manual para ser inserida no SGI, o que poderá levar a distorções inerentes aquando da sua inserção ou não.

2 - Verificámos que não se encontra identificado e formalmente definido um Manual Interno que descreve os procedimentos internos e metodologias para cálculo dos IQS e Compensações alinhadas com os processos e decisão do negócio e também com os requisitos associados à Regulamentação.

3 - No decorrer da auditoria realizada verificamos que não são gerados históricos das comunicações efetuadas com os meios de comunicação social, referentes às Interrupções Previstas.

* Não Conformidade - Situações não conformes com a legislação e regulamentação aplicável, decorrente da ausência ou deficiente desenho ou operacionalidade do ambiente de controlo interno que resultem, no seu conjunto ou individualmente, em prejuízo ou benefício indevido;

** Oportunidades de Melhoria – Situações potencialmente não conformes com a legislação e regulamentação aplicável, decorrente da ausência ou deficiente desenho ou operacionalidade do ambiente de controlo interno que possam resultar, no seu conjunto ou individualmente, em prejuízo ou benefício indevido.

pwc.pt