

Auditoria ao Processo de Mudança de Comercializador no Sector Eléctrico



ERSE

ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Agenda

1. Enquadramento e objetivos
2. Descrição dos trabalhos do auditor
3. Conclusões do trabalho do auditor
4. Recomendações do auditor
5. Implementação das recomendações

Enquadramento e objectivos da auditoria

Que Instrumentos legais?

- Regulamento das Relações Comerciais (RRC)
- Procedimentos de mudança de comercializador, aprovados pelo Despacho da ERSE n.º 2045-B/2006

A quem?

- EDP Distribuição – Energia, S.A.: empresa responsável, no enquadramento actual, por operacionalizar o processo de mudança de comercializador

Relativa a que período?

- Foram analisados os dados correspondentes aos meses de Janeiro a Julho de 2010

Objectivo Central:

- Verificar a observância dos requisitos e critérios estabelecidos na regulamentação em vigor

Aspectos contemplados na auditoria

1. **Identificação e análise dos sistemas, procedimentos e mecanismos de controlo** adoptados pela EDP Distribuição, enquanto responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador
2. Verificação do cumprimento do disposto no Despacho n.º 2045-B/2006 (**prazos e acções previstas** para cada fase dos procedimentos)
3. Verificação dos procedimentos que asseguram a **confidencialidade** da informação
4. Verificação do cumprimento do **princípio da igualdade de tratamento e não discriminação** na utilização da plataforma informática por parte de todos os comercializadores (tempos de mudança, autorização escrita do cliente)
5. Verificação de **mecanismos de segurança** de acesso à plataforma, avaliação do funcionamento e **robustez dos mecanismos de controlo, detecção e correcção de erros e anomalias**
6. Avaliação do funcionamento do **sistema de recolha, tratamento e disponibilização de dados**

Trabalhos desenvolvidos na auditoria

1 . Sistemas e tecnologias de informação

- Avaliação do desenho dos processos de tecnologias de informação com impacto nos sistemas de suporte ao processo de mudança de comercializador

2 . Processos de mudança de comercializador

- Análise e compreensão detalhada de todos os processos
- Selecção de exemplo de cada processo de mudança e verificação em sistema de todas as etapas do processo, mensagens trocadas e prazos

3 . Mecanismos de controlo, detecção e correcção de erros e anomalias

- Avaliação e teste ao funcionamento e robustez dos mecanismos de controlo, detecção e correcção de erros e anomalias instituídos pela EDP Distribuição, enquanto responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador

4 . Processo de recolha, tratamento e disponibilização de dados

- Avaliação e teste ao funcionamento do sistema de recolha, tratamento e disponibilização de dados reportados mensal e trimestralmente

“A Auditoria permitiu concluir que os procedimentos e controlos testados revelaram-se adequados para suportar os processos de gestão de mudança de comercializador, nomeadamente quanto à operação continuada dos mesmos, bem como dos sistemas, procedimentos e mecanismos de controlo adoptados pela EDP Distribuição na gestão do processo de mudança de comercializador para dar cumprimento ao RRC e ao Despacho n.º 2045-B/2006.”

Situações que resultaram em recomendações

Com base nos testes efectuados, foram identificadas algumas situações que resultaram em recomendações classificadas com prioridade “Média” ou “Baixa” (nenhuma classificada com prioridade “Alta”), nomeadamente:

- Revisão periódica de utilizadores e perfis de acesso
- Optimização do processo de recolha, tratamento e disponibilização de informação
- Melhoria da informação de gestão disponível nos Relatórios Operacionais

A EDP Distribuição implementará as recomendações de acordo com um plano de implementação aprovado pela ERSE.

O relatório final da Auditoria aos procedimentos de mudança de comercializador pode ser consultado em <http://www.edpdistribuicao.pt/pt/rede/Pages/Auditorias.aspx>

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Edifício Restelo

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1

1400-113 Lisboa

Portugal

www.erse.pt

Tel. +351 21 3033200

Fax +351 21 3033201