

Relatório síntese

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

abril 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 EDA – Electricidade dos Açores, S.A. (EDA) 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 EDA, 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 EDA sobre a verificação das disposições regulamentares relativas à continuidade de serviço de fornecimento de energia elétrica, realizada pela empresa auditora Deloitte, decorreu entre outubro e dezembro de 2022.
- A auditoria incidiu sobre aspetos de natureza técnica da qualidade de serviço, relativos ao ano de 2020.
- Como resultado da realização da auditoria, a Deloitte preparou um Relatório final detalhado da auditoria e um Relatório síntese (ver documento em anexo);
- A EDA 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 Deloitte.

Índice

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

Requisitos cumpridos (RC)

RC1

Teste realizado à informação fonte aos indicadores de continuidade serviço para as ocorrências de longa duração registadas em média tensão e recálculo dos indicadores.

RC2

Teste realizado à informação fonte aos indicadores de continuidade serviço para as ocorrências de breve duração registadas em média tensão e recálculo dos indicadores.

RC3

Teste realizado à correta classificação dos cinco eventos excecionais e obtenção de aprovação por parte da ERSE.

RC4

Teste realizado à correta classificação das Zonas de Qualidade Serviço, tendo por base o número contratos ativos em 2020 em cada freguesia.

RC5

Teste realizado ao cumprimento das disposições do artigo 8.º do RQS no que respeita à classificação da causa das interrupções como casos fortuitos ou de força maior.

RC6

Teste realizado ao cumprimento dos prazos definidos no procedimento n.º 11 do RQS, no que respeita ao reporte à ERSE de informação trimestral e anual.

Situações de Inconformidades (SI)

SI1 Foi verificada uma ocorrência em baixa tensão cuja duração não estava consistente entre sistemas de informação, i.e., entre o SCADA e o Sistema de Gestão de Indisponibilidades (SGI). Esta situação deveu-se ao facto da interação entre o SCADA e o SGI ser feita de forma manual.

Recomendação 1 do Auditor:

O auditor recomenda que: *i)* os dados introduzidos manualmente no SGI sejam objeto de verificação, de forma a assegurar a adequada introdução dos dados; *ii)* seja avaliada a possibilidade de desenvolver uma interface entre os sistemas SCADA e SGI, de forma a assegurar a introdução automática dos dados de interrupções.

Importa referir que a EDA demonstrou ao auditor que esta situação identificada ficou resolvida através da atualização do código de determinadas rotinas em sistema durante o ano 2021.

SI2 Foi identificado um incidente de grande impacto cujos prazos de reporte estabelecidos no RQS não foram cumpridos.

Recomendação 2 do Auditor:

O auditor recomenda que as comunicações obrigatórias a enviar à ERSE sejam objeto de monitorização e aprovação, de forma a assegurar o cumprimento dos prazos de reporte.

Situações de Inconformidades (SI)

SI3 Em todas as compensações, os fatores de apuramento da compensação (FCn e KCn, previstos no artigo 92.º do RQS) foram incorretamente apurados, resultando num pagamento em excesso de 1,19 euros (em 2020, o valor das compensações pagas a clientes foi de 43,83 euros).

Recomendação 3 do Auditor:

O auditor recomenda que o apuramento de compensações por incumprimento dos indicadores individuais de continuidade de serviço sejam objeto de revisão interna.

SI4 Foram identificados 201 contratos que não constam da base de contratos ativos, mas que apresentaram interrupções em 2020.

Recomendação 4 do Auditor:

O auditor recomenda que a base de clientes ativos seja objeto de monitorização e atualização contínua, devendo a EDA investigar eventuais inconsistências entre a base de clientes e as ocorrências registadas para cada contrato

Oportunidades de melhoria (OM)



O auditor sugere como oportunidade de melhoria que os procedimentos de captura, tratamento e recolha dos dados base ao apuramento dos indicadores de continuidade de serviço sejam objeto de definição e aprovação interna.

Ações da EDA para implementar as recomendações

Ação da EDA para implementar a Recomendação 1

A EDA irá implementar atividades de verificação nos seus procedimentos internos de trabalho.

Data prevista de conclusão da tarefa: julho de 2023.

Ação da EDA para implementar a Recomendação 2

A EDA irá realizar ações de sensibilização pelos departamentos que são responsáveis pelo tratamento das ocorrências e recolha de informação e controlo.

Data prevista de conclusão da tarefa: julho de 2023.

Ação da EDA para implementar a Recomendação 3

A EDA irá implementar um procedimento para determinar o apuramento das compensações.

Data prevista de conclusão da tarefa: março de 2023.

Ação da EDA para implementar a Recomendação 4

A EDA irá proceder a uma avaliação interna ao Sistema de Gestão de Indisponibilidades.

Data prevista de conclusão da tarefa: julho 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>



Electricidade dos Açores, S.A.

Verificação independente da conformidade das disposições regulamentares à
Continuidade do Serviço em 2020 | Relatório Síntese

fevereiro de 2023

Índice

Introdução

3

Relatório Síntese

5



A hand holding a glowing lightbulb against a background of bokeh lights.

Introdução

Enquadramento dos serviços de verificação independente da Continuidade do Serviço em 2020

Introdução



O Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do setor do gás (“RQS”), aprovado pelo Conselho de Administração da ERSE, por deliberação em 23/11/2017 publicado no Diário da República, 2ª Série, n.º 243, de 20 de dezembro de 2017, estabelece as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás.

No artigo n.º 122 do RQS do Regulamento nº 629/2017, de 20 de dezembro, está prevista a obrigatoriedade da realização de auditorias, para verificação do cumprimento das disposições regulamentares na Electricidade dos Açores, S.A. (“EDA”), sempre que previsto regulamentarmente ou que seja determinado pela ERSE.

Deste modo, dando cumprimento ao determinado pela ERSE, fomos contratados para proceder à verificação independente da Conformidade das Disposições Regulamentares à Continuidade do Serviço de Fornecimento de Energia Elétrica previstas no RQS, sobre o período compreendido entre 1 de janeiro de 2020 e 31 de dezembro de 2020.

O presente documento pretende sintetizar o trabalho realizado pela Deloitte no contexto da verificação independente da Conformidade das Disposições Regulamentares à Continuidade do Serviço para o ano de 2020, o qual compreendeu as seguintes etapas:

- Análise das metodologias e critérios de cálculo dos parâmetros de Continuidade de Serviço: avaliação das metodologias de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço reportados à ERSE em 2020;
- Testes realizados: diversos testes de verificação realizados; e
- Conclusões: sumarização das inconformidades identificadas, bem como de um conjunto de oportunidades de melhoria e recomendações decorrentes do trabalho realizado e de boas práticas do setor.



Relatório Síntese

O sumário dos procedimentos de verificação independente e as principais conclusões.

Relatório Síntese

A verificação independente da Continuidade do Serviço em 2020



De acordo com o estabelecido no RQS, os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem verificar o cumprimento das disposições regulamentares que lhes são aplicáveis.

O presente relatório pretende apresentar o trabalho realizado pela Deloitte no contexto da verificação independente aos indicadores de Continuidade de Serviço referentes ao ano de 2020. Encontram-se aqui descritas as atividades desenvolvidas, bem como as observações decorrentes dos testes realizados.

As atividades desenvolvidas incluíram a realização de entrevistas aos interlocutores chave, entendimento dos principais processos, seus responsáveis, sistemas de informação utilizados e *outputs* gerados, riscos e atividades de controlo, no que respeita aos indicadores de Continuidade de Serviço.

Subsequentemente, foram identificadas algumas inconformidades (“*findings*”) e assinalado o seu impacto relativamente ao reporte efetuado à ERSE.

Seguidamente, foram selecionadas amostras representativas para: (i) o cálculo dos indicadores de continuidade de serviço; (ii) a realização de testes de conformidade ao cálculo dos indicadores; (iii) a realização de testes de conformidade da compensação correspondente ao pagamento ao cliente ou exclusão justificada; e (iv) a validação da classificação das interrupções.

Por último, e face aos resultados obtidos, foram detalhadas as inconformidades identificadas, bem como um conjunto de oportunidades de melhoria e recomendações.

As principais conclusões resultantes das atividades desenvolvidas são apresentadas nas páginas seguintes.

Relatório Síntese

A verificação independente da Continuidade do Serviço em 2020

Os testes realizados

Os testes realizados tiveram por base o seguinte:

- Amostra de 162 ocorrências (entre contratos MT e BT), distribuída entre as 9 ilhas, tendo em consideração um nível de confiança de 95%;
- Totalidade dos “eventos excecionais” e dos “incidentes de grande impacto” (5 e 3, respetivamente) e das compensações pagas em 2020 (5 compensações);
- Amostra de 6 casos fortuitos ou de força maior;
- Confrontação para a totalidade dos contratos, da classificação das zonas de qualidade de serviço e dos contratos de clientes ativos com a base de ocorrências.

As inconformidades identificadas

As inconformidades identificadas em resultado dos testes realizados foram as seguintes:

- Foi verificada 1 ocorrência cuja duração não está de acordo com a constante dos sistemas de informação, tendo esta situação sido resolvida através da atualização do código de determinadas rotinas em sistema durante o ano de 2021;
- Foi identificado 1 incidente de grande impacto cujos prazos de reporte estabelecidos no RQS não foram cumpridos;
- Em todas as compensações, os fatores de apuramento da compensação (FCn e KCn) foram incorretamente apurados, resultando num pagamento em excesso de 1,19 Euros;
- Foram identificados 201 contratos que apresentaram interrupções em 2020, mas que não constam da base de contratos ativos.

As recomendações e oportunidades de melhoria

Em resultado dos diversos procedimentos desenvolvidos, as recomendações e oportunidades de melhoria são as seguintes:

Recomendações:

- Os dados introduzidos manualmente no SGI deverão ser objeto de verificação, de forma a assegurar a adequada introdução daqueles dados.
- Deverá ser avaliada a possibilidade de desenvolver um interface entre os sistemas SCADA e SGI, de forma a assegurar a introdução automática dos dados de interrupções.
- O apuramento das compensações a pagar por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço deverá ser objeto de revisão interna.
- As comunicações obrigatórias à ERSE, no âmbito dos relatórios dos incidentes de grande impacto, deverão ser objeto de monitorização e aprovação, de forma a assegurar os respetivos prazos de reporte.
- A base de clientes ativos deverá ser objeto de monitorização e atualização contínua, sendo investigadas eventuais inconsistências entre a base de clientes e as ocorrências registadas para cada contrato.

Oportunidades de melhoria:

- Os procedimentos de captura, tratamento e recolha dos dados base ao apuramento dos indicadores de continuidade de serviço deverão ser objeto de definição e aprovação formal interna.



"Deloitte" refere-se a uma ou mais firmas membro e respetivas entidades relacionadas da rede global da Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"). A DTTL (também referida como "Deloitte Global") e cada uma das firmas membro são entidades legais separadas e independentes, que não se obrigam ou vinculam entre si relativamente a terceiros. A DTTL e cada firma membro da DTTL e entidades relacionadas são responsáveis pelos seus próprios atos e omissões e não das restantes. A DTTL não presta serviços a clientes. Para mais informação aceda a www.deloitte.com/pt/about.

A Deloitte é líder global na prestação de serviços de audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax e serviços relacionados. A nossa rede de firmas membro compreende mais de 150 países e territórios e presta serviços a quatro em cada cinco entidades listadas na Fortune Global 500®. Para conhecer o impacto positivo criado pelos mais de 345.000 profissionais da Deloitte aceda a www.deloitte.com.

© 2023 Deloitte & Associados, SROC S.A.

