



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 excepcionais” 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.

