

**Relatório da Auditoria Independente (Deloitte) ao cumprimento das regras e procedimentos
na mudança de comercializador**

Posição da EDP Distribuição

O Relatório da Auditoria Independente efetuada pela Deloitte, com incidência no período compreendido entre 1 de abril de 2013 e 31 de março de 2014, identifica um conjunto de situações que merecem os seguintes esclarecimentos da EDP Distribuição:

- a) Após a conclusão dos desenvolvimentos informáticos que estavam em curso anteriormente à realização da presente auditoria, a disponibilização à ERSE da informação prevista na alínea e) do n.º 2 do artigo 200.º do Regulamento de Relações Comerciais (RRC) já está a ser realizada desde o mês de agosto de 2014;
- b) Os atrasos identificados no envio à ERSE da informação mensal prevista no RRC corresponderam a situações pontuais, sendo que os mesmos não ultrapassaram em qualquer dos casos os 4 dias, tendo a sua ocorrência sido sempre previamente comunicada à ERSE. Estes atrasos decorreram essencialmente da crescente dificuldade do processo de extração de informação dos sistemas informáticos de suporte e seu respetivo tratamento, associada ao aumento muito significativo do volume de processos de mudança. No sentido de agilizar a obtenção e reporte de informação, foi entretanto desenhado um novo processo, o qual já se encontra implementado, sendo possível passar a disponibilizar a informação aplicando a nova metodologia, de acordo com informação oportunamente prestada pela EDP Distribuição à ERSE;
- c) As recomendações identificadas no Relatório da Auditoria Independente conduzirão à implementação de desenvolvimentos nos sistemas de informação, assim como nos procedimentos internos de suporte à gestão do processo de mudança de comercializador, a executar de acordo com um Plano que será submetido à aprovação da ERSE.

A EDP Distribuição, em articulação com os Comercializadores, procederá ainda ao desenvolvimento de iniciativas destinadas a melhorar o nível de informação sobre as funções

do Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador (GPMC) e a utilização do respetivo Portal.

1 de dezembro de 2014