



## **Síntese da Auditoria de Verificação às disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço:**

Por forma a verificar o grau de cumprimento do Regulamento N.º 455/2013 de 29 de novembro de 2013 - Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, a Cooperativa Elétrica de Loureiro incluiu no seu Programa Anual de Auditorias Internas uma Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço. A auditoria interna decorreu no passado dia 26/04/2016, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2015.

Da análise efetuada pela equipa auditora foram identificadas seis Observações (Obs), que passamos a transcrever do Relatório de Auditoria:

(Obs\_01) - Tendo em consideração os parâmetros de monitorização identificados no Plano de Monitorização da Qualidade da Energia Elétrica definido para o biénio 2015/2016, a EA recomenda que os resultados da monitorização sejam mais claros no que respeita aos parâmetros Cavas de Tensão e Sobretensão;

(Obs\_02) - A EA recomenda que sejam formalizadas no sistema de gestão da qualidade as acções decorrentes do tratamento interno dado aos resultados e comentários efectuados pela Entidade Reguladora. Ex: comunicação de 09.11.2015, relativa ao Plano de Monitorização da Qualidade da Energia Elétrica definido para o biénio 2015/2016, e relatório da Entidade Reguladora de Outubro de 2015 respeitante ao relatório da qualidade do serviço;

(Obs\_03) - A organização deverá reunir esforços junto da entidade reguladora para obter os comprovativos da recepção dos email's de suporte ao envio das comunicações obrigatórias no âmbito do RQS;

(Obs\_04) - A EA recomenda que a organização sistematize a colocação das datas na sua página de internet associadas à publicação de informação obrigatória no âmbito do RQS;

(Obs\_05) - A organização deverá reavaliar o prazo de publicação na sua página de internet dos resultados da monitorização da qualidade da energia eléctrica nas suas redes;

(Obs\_06) - A EA recomenda que a organização melhore a metodologia de comunicação aos clientes prioritários, sobre as interrupções de fornecimento do serviço que sejam objecto de pré-aviso.

Para dar resposta ao n.º 7 alíneas a) e b) do artigo 68.º apresentamos a análise às observações constantes no relatório da auditoria, atividades a desenvolver para solucionar as situações, datas previstas para implementação e impacte no cumprimento das obrigações:

(Obs\_01) Apesar dos parâmetros Cavas de Tensão e Sobretensão estarem mencionados no Plano de Monitorização e Verificação da Qualidade de Energia Elétrica para o biénio 2015/2016 e serem monitorizados na prática, por lapso o registo da monitorização publicado na página de internet da CEL é omissivo

relativamente a estes parâmetros. Foram definidas acções a realizar pelo responsável técnico no sentido de clarificar estes parâmetros e respectiva publicação na página de internet da CEL.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 1/2016, a qual anexamos. Prevemos a conclusão das acções até final de maio 2016.

(Obs\_02) Não se encontrava claro no Sistema de Gestão da Qualidade a metodologia de definição de acções preventivas na sequência de resultados de avaliação efectuados pela Entidade Reguladora. Foram definidas acções preventivas que se prendem com a clarificação da metodologia ao nível do desencadeamento e formalização das Fichas de Ação Preventivas para os reportes efectuados pela Entidade Reguladora.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 2/2016, a qual anexamos. Prevemos que uma das acções se realize até ao final do mês de maio 2016 e outra até final do ano 2016.

(Obs\_03) Internamente nem sempre rececionamos o comprovativo de receção do envio dos dados trimestrais, com atribuição da respectiva referência. Neste sentido foi definida uma ação que se prende com o reforço no contacto com a Entidade Reguladora por forma a obtermos os comprovativos de receção do envio dos dados trimestrais.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 3/2016, a qual anexamos. Prevemos a sua implementação até final do mês de maio 2016.

(Obs\_04) Falta de sistematização na colocação das datas associadas à publicação de informação obrigatória no âmbito do RQS e respectiva verificação. Foram definidas ações relacionadas com a actualização dos conteúdos e informação na página de internet e a sistematização da colocação das respectivas datas de publicação.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 4/2016, a qual anexamos. Prevemos que uma das acções se realize até ao final do mês de maio 2016 e outra até final do ano 2016.

(Obs\_05) Tendo em conta que foi o primeiro ano em que foi feita a publicação na página de internet dos resultados da monitorização da qualidade de energia eléctrica nas redes da CEL, a metodologia ainda não se encontrava automatizada. O Plano Geral da Qualidade do SGQ de 2016 irá ser alterado de modo a prever uma metodologia de controlo e acompanhamento das monitorizações da qualidade de energia eléctrica na rede da CEL e respectivos resultados.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 5/2016, a qual anexamos. Prevemos que a ação se realize até ao final do mês de maio.

(Obs\_06) Embora o cliente prioritário seja informado individualmente, por lapso não foi solicitado comprovativo de entrega da comunicação. Neste âmbito irá ser desenvolvida uma ação que se prende com o reforço da metodologia de comunicação aos clientes das interrupções que sejam objecto de pré-aviso.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 6/2016, a qual anexamos. Prevemos que a ação se realize aquando da próxima interrupção com pré-aviso a ocorrer no Posto de Transformação afecto ao cliente prioritário.

Constatamos que apesar do esforço e preocupação da CEL no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Regulamento de Qualidade de Serviço, foram identificadas observações que, apesar de estarem ultrapassadas ou em implementação, nos ajudam a melhorar continuamente.