



## **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 26/04/2018, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2017.

Da análise efetuada pela equipa auditora foram identificadas duas Oportunidades de Melhoria (OM), que passamos a transcrever do Relatório de Auditoria:

(OM\_01) A EA recomenda que a organização formalize no sistema as ações de melhoria relativas a pedidos de esclarecimento efetuados pela entidade reguladora, como por exemplo no que se refere ao Plano de Monitorização;

(OM\_02) - EA recomenda que a organização reveja a informação disponível na página de internet da CEL, tendo em consideração a publicação do novo Regulamento 629/2017 de 20.12.2017.

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

(OM\_01) Não se encontrava claro no Sistema de Gestão da Qualidade a metodologia para o desencadeamento de ações de melhoria na sequência de resultados de pedidos de esclarecimento efetuados pela Entidade Reguladora e outras partes interessadas. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 1/2018, a qual anexamos. Prevemos que uma das ações se realize de imediato e a outra quando se verificarem pedidos de esclarecimento por parte da Entidade Reguladora e outras partes interessadas.

(OM\_02) Dada a recente publicação do novo Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural n.º. 629/2017 de 20.12.2017, ainda não se encontrava atualizada a informação disponível ao cliente e outros utilizadores das redes e infraestruturas na página de internet da CEL, conforme o disposto no capítulo VII – Comunicação com os clientes e com outros utilizadores das redes e infraestruturas, Secção I.

No entanto, foi constatado que à data da auditoria, encontrava-se já atualizado no separador RQS da página de internet da CEL o item relativo à identificação dos Regulamentos.

Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 2/2018, a qual anexamos.

Prevemos que as ações previstas se realizem durante o mês de junho do presente ano.

Constatamos uma vez mais que apesar do esforço da CEL no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Regulamento de Qualidade de Serviço, foram identificadas as constatações acima descritas que, apesar de estarem tratadas ou em fase de implementação, nos ajudam a melhorar continuamente. É igualmente de salientar que a CEL se encontra a proceder à adequação dos seus procedimentos, instruções de trabalho e modelos de suporte para fazer face ao novo Regulamento de Qualidade de Serviço.