



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. 629/2017, publicado no Diário da República, 2.ª. Série, n.º. 243, de 20 de dezembro de 2017 que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, Anexo I (Regulamento da Qualidade de Serviço e Parâmetros de Regulação da Qualidade do Serviço no Setor Elétrico) e Anexo II (Manual de Procedimentos da 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 11/04/2019, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2018.

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 ajuste os títulos da informação disponibilizada na página de internet da CEL no que se refere aos deveres de informação aos operadores de rede de distribuição e comercializadores;

(OM_02) - A EA sugere que a organização melhore o controlo das ações e dos prazos de envio à ERSE das obrigações no âmbito do art.º. 47º do RQS, como por exemplo no que respeita ao envio da lista de centros de atendimento.

Para dar resposta às oportunidades de melhoria identificadas no relatório da auditoria, apresentamos as ações a desenvolver para solucionar as situações, datas previstas para implementação e impacte no cumprimento das obrigações:

(OM_01) Inadequação da informação constante da página de internet no separador RQS / Informações, tendo em consideração a nova regulamentação em vigor. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 2/2019, a qual anexamos. Prevemos que as ações sejam implementadas até final de maio 2019.

(OM_02) Não se encontrava claro no Plano Geral da Qualidade de 2019, Rev. 0, o envio à ERSE da lista de centros de atendimento. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 3/2019, a qual anexamos. À data do presente relatório a ação prevista já se encontra implementada.

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.