



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 23/03/2017, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2016.

Da análise efetuada pela equipa auditora foram identificadas uma Não Conformidade (NC) e três Observações (Obs), que passamos a transcrever do Relatório de Auditoria:

(NC_01) - Foi constatado pela EA que contrariando o previsto na Diretiva 21/2013 de 22.11.2013, a organização não enviou à ERSE a informação anual definida no n.º 3 do Procedimento n.º12 de MPQS, dentro do prazo estabelecido. A mesma teria que ser enviada até 70 dias após o final do ano em causa, quando a informação foi enviada em 14.03.2017.

(Obs_01) A EA recomenda que a organização melhore a gestão dos prazos de envio do Plano de Monitorização da Qualidade de Energia, a ser aprovado pela ERSE e DGEG, tendo em consideração os prazos estipulados no Plano Geral da Qualidade (Mod.74);

(Obs_02) - A EA recomenda que a organização analise o especificado no n.º3, alínea b) do Procedimento n.º12 do MPQS;

(Obs_03) - A EA recomenda que a organização avalie a possibilidade de centralizar num único documento as ativações de serviço, as interrupções de serviço e mudanças de comercializador e inserir esse documento no SGQ.

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:

(NC_01) Apesar de se encontrar estabelecido no Plano Geral da Qualidade a data prevista para o envio da informação anual, por falta de acompanhamento a ação não foi realizada conforme estabelecido. Foram definidas ações corretivas no sentido de realizar ação de sensibilização ao responsável técnico de modo a reforçar a importância do cumprimento dos prazos legalmente estabelecidos ao nível das comunicações e reporte de dados e de facultar cópia do Plano Geral da Qualidade ao responsável técnico com destaque para as ações previstas no âmbito técnico. Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva n.º. 1/2017, a qual anexamos. Prevemos a conclusão das ações até final de julho 2017.

(Obs_01) Apesar de se encontrar estabelecido no Plano Geral da Qualidade a data prevista para envio do Plano de Monitorização, o seguimento da ação aguardava *feedback* de entidades envolvidas. As ações definidas vão ao encontro do descrito para a NC_01.

Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria nº. 1/2017, a qual anexamos. Prevemos a conclusão das ações até final de julho de 2017.

(Obs_02) Não se encontrava claro no SGQ a análise do especificado no nº3, alínea b) do Procedimento nº12 do MPQS. Foram definidas ações de melhoria no sentido de incluir no Plano Geral da Qualidade, associado ao envio da informação relativa à continuidade de serviço e à qualidade de energia elétrica (anual), o envio de relatório de acompanhamento dos resultados das monitorizações efetuadas de acordo com o Plano de Monitorização da Qualidade de Energia Elétrica, conforme especificado no nº3, alínea b) do Procedimento nº12 do MPQS. Foi igualmente definida uma ação no sentido de, no próximo envio de informação relativa à continuidade de serviço e à qualidade de energia elétrica (anual), ter em consideração o previsto no Plano Geral da Qualidade.

Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria nº. 2/2017, a qual anexamos.

Prevemos que uma das ações se realize até ao final do mês de abril 2017 e outra no próximo envio de informação anual de âmbito técnico.

(Obs_03) Foram sendo criados os suportes de registo separadamente e em momentos diferentes pelo que não se tinha refletido sobre a possibilidade de centralizar num único documento as ativações de serviço, as interrupções / restabelecimentos de serviço e mudanças de comercializador e inserir esse documento no SGQ.

Neste sentido foi definida uma ação de melhoria que se prende com a criação de um modelo que centralize a informação relativa às ativações de serviço, interrupções, restabelecimentos e mudanças de comercializador. Por sua vez, este modelo irá ser codificado e inserido no SGQ.

Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria nº. 3/2017, a qual anexamos. Prevemos a sua implementação até final do mês de abril de 2017.

Constatamos que apesar do esforço e preocupação 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.