



## **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 406/2021, publicado no Diário da República, 2.ª. Série, n.º. 92, de 12 de maio de 2021 que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás, 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 Eléctrica 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 14/04/2022 na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2021.

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

(OM01) A EA recomenda que a organização reveja o CEL Mod.145 – Registo de atendimento presencial de modo a clarificar o tempo de espera no atendimento ( $\leq 20$  minutos e/ou  $>20$  minutos);

(OM02) - No âmbito da utilização eficiente de energia elétrica e no que se refere ao dever de informação dos comercializadores com publicação de informação na página de internet, a EA recomenda que a organização efetue uma hiperligação ao link do portal “Poupa Energia”;

(OM03) - A EA recomenda que a organização esclareça junto das entidades envolvidas o seguimento dado no âmbito do artigo 127.º do RQS – Entidades Administrativas com informação relativa a clientes prioritários.

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) Rever o CEL Mod. 145 – Registo de atendimento presencial de modo a criar um campo para o registo do tempo de espera no atendimento. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 11/2022, a qual anexamos. Prevemos que a ação seja implementada no decorrer do presente mês.

(OM\_02) Solicitar à empresa de gestão informática a atualização da informação constante na página de internet, no separador RQS / Informações / Utilização eficiente da Energia Elétrica. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 12/2022, a qual anexamos. Prevemos que a ação seja implementada no decorrer do presente mês.

(OM\_03) Enviar email à E-Redes para solicitar o ponto de situação sobre a aprovação da proposta de procedimento no âmbito do artigo 127.º. do RQS - Entidades Administrativas com informação relativa a clientes prioritários. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 13/2022, a qual anexamos. Prevemos que a ação seja implementada no imediato.

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. Consideramos que as oportunidades de melhoria identificadas e as respetivas ações definidas contribuem para a melhoria contínua, não apenas no que se refere ao Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança implementado na CEL, mas também ao que diz respeito ao cumprimento das obrigações e requisitos legais junto da Entidade Reguladora.

Loureiro, 22 de abril de 2022