



## **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 20/04/2015, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2014.

Da análise efetuada pela equipa auditora foram identificadas quatro Não Conformidades (NC), que passamos a transcrever do Relatório de Auditoria:

(NC\_1) - Analisados os mapas de indicadores da qualidade do serviço de cada um dos trimestres de 2014 reportados à ERSE, verifica-se que ainda não estão a ser comunicados os dados relativos aos dois indicadores associados ao atendimento telefónico para comunicação de leituras, nomeadamente n.º total de chamadas recebidas para comunicação de leituras e n.º de leituras registadas de forma automática.

Nota: Foi comunicado à EA que esta situação já vai ser ultrapassada até à comunicação dos dados relativos a este indicador referente ao 1.º trimestre de 2015.

(NC\_2) - Embora tenha sido evidenciada à EA um email de 31.03.2015 a solicitar à empresa subcontratada para o desenvolvimento da plataforma informática de gestão, o Gesenergy, a obtenção de dados de forma automática no que respeita ao histograma de leituras, verificou-se que neste momento a CEL ainda não se encontra a dar cumprimento ao estabelecido no n.º 3 do art.º 71 do RQS.

(NC\_3) - Foi constatado pela EA que a organização ainda não se encontra a dar cumprimento ao estabelecido no procedimento n.º 12 – Envio de informação à ERSE (ponto 3), nomeadamente informação anual a enviar à ERSE relativamente aos resultados da monitorização efetuada de acordo com o plano de monitorização da qualidade da energia elétrica. Salienta-se que foi evidenciado à EA um email de 13.03.2015 dirigido à entidade reguladora a solicitar ponto de situação relativo à implementação dos meios necessários para dar cumprimento a este requisito, nomeadamente proposta de aprovação da monitorização da qualidade da energia no período de 2015 a 2016. Foi também evidenciada à EA resposta da entidade reguladora em 13.03.2015 a comunicar que o plano referido se encontra em análise por parte da DGEG.

(NC\_4) - Foi constatado pela EA que a CEL não deu cumprimento dentro do prazo estabelecido ao envio do relatório anual da qualidade do serviço técnico, contrariando assim o previsto no procedimento n.º 12 – Envio da informação à ERSE (ponto 3).

Nota: A CEL já procedeu ao envio do referido relatório à Entidade Reguladora.

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

(NC\_1) Aguardava-se intervenção por parte do fornecedor subcontratado de telecomunicações da implementação dos webservices para obtenção dos dados. O sistema só ficou em funcionamento no início do ano 2015.

Foi evidenciado à equipa auditora que o sistema já se encontra em funcionamento e divulgada informação ao cliente sobre a comunicação de leituras.

Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva nº. 1/2015, a qual anexamos. Dado que o sistema se encontra em funcionamento iremos reforçar a divulgação do número para comunicação de leituras nos meios de comunicação disponíveis. Para esta última ação prevemos como prazo junho 2015.

Salientamos que da parte da CEL foram sempre reportados, nos envios trimestrais de informação, o ponto de situação relativa ao indicador em questão.

(NC2) Constatámos uma falha interna na obrigatoriedade de envio do histograma de leituras à Entidade Reguladora para dar cumprimento ao definido no nº. 3 do artigo 71º do RQS.

Evidenciámos à equipa auditora a nossa solicitação junto da empresa subcontratada de gestão informática para reestruturação do software, por forma a obter os dados das leituras de forma automática.

Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva nº. 2/2015, a qual anexamos. Prevemos que o envio dos dados em falta se verifique até final de maio 2015. Foi incluída de imediato essa atividade no Plano Geral da Qualidade do Sistema de Qualidade da CEL elaborado para o ano 2015.

(NC3) Não se encontravam reunidas na CEL todas as condições para dar cumprimento ao previsto relativamente aos resultados da monitorização. Na CEL foi feito um esforço para iniciar a monitorização, desde a aquisição de contadores, à instalação dos mesmos em todos os Postos de Transformação e aquisição de sistema de software de recolha de informação.

Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva nº. 3/2015, a qual anexamos. Prevemos em Agosto 2015 ter os resultados da 1ª. campanha de monitorização realizada no PT de Maninho.

(NC4) Por falta de sistematização no Sistema de Qualidade da atividade de envio dos dados anuais da qualidade de serviço técnico, esta informação não foi enviada à Entidade Reguladora, não tendo sido cumprido o previsto no procedimento nº. 12 - Envio de informação à ERSE. A CEL evidenciou à equipa auditora o envio dos ficheiros para dar cumprimento ao estipulado no RQS.

Foi aberta a Ficha de Ação Corretiva nº. 4/2015, a qual anexamos. As ações previstas na FAC preveem a realização de tarefas no decorrer do presente mês.

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

Elaborado por: DI / DT / DQ

Loureiro, 24 de abril de 2015