



Auditoria aos sistemas e procedimentos de registo e tratamento da informação de qualidade de serviço e disponibilidade dos elementos da RNT



Sumário Executivo
Novembro 2016

Índice de conteúdos



Enquadramento



Objetivos e Responsabilidades



Resumo de conclusões e recomendações

Enquadramento

Enquadramento

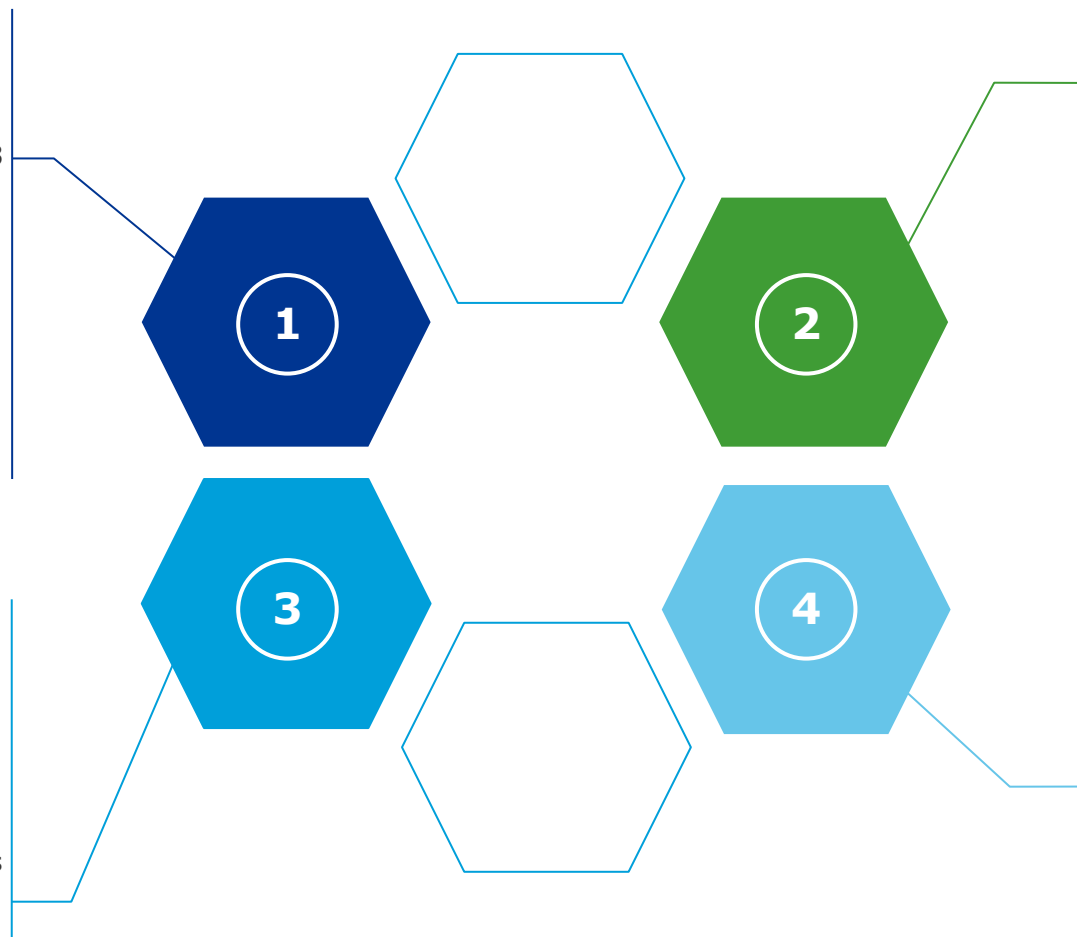
Regulamento de Qualidade de Serviço

O **Regulamento de Qualidade de Serviço** (RQS) foi revisto em finais de 2013 (Regulamento nº455/2013) sendo que a sua entrada em vigor ocorreu a 1 de Janeiro de 2014.

O atual regulamento tem por objeto **estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial** a que devem obedecer os serviços prestados no **Sistema Elétrico Nacional**.

Indicadores

Para efeitos da produção dos **Relatórios Anuais de Qualidade de Serviço** existem **indicadores adicionais** que devem ser recolhidos, por exemplo o número e natureza das reclamações apresentadas, ou caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes.



Obrigações

A REN, enquanto entidade concessionária do transporte em Portugal Continental está abrangida pelo referido RQS. **O RQS engloba disposições de natureza técnica e de natureza comercial**, considerando-se nas primeiras os aspetos de **continuidade de serviço e de qualidade de onda de tensão**.

No caso da REN são aplicáveis as disposições de natureza técnica, não deixando de haver obrigações ao nível da resposta a reclamações e pedidos de informação dos seus clientes, bem como no que diz respeito ao cálculo e pagamento de eventuais compensações a clientes.

Auditorias

De acordo com o RQS, a REN deverá realizar **auditorias** aos seus sistemas de **recolha e registo de informação sobre qualidade de serviço**, bem como às metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço.

A realização destas auditorias é uma atividade indispensável para **assegurar um elevado nível de confiança e credibilidade** da informação disponibilizada pela empresa.

Objetivos e responsabilidades

Objetivos e responsabilidades

Objetivos da Auditoria

- Avaliação dos **sistemas e procedimentos de recolha e de registo de informação** sobre **qualidade de serviço** previstos no Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS)
- Avaliação das **metodologias e critérios utilizados** no cálculo dos indicadores de continuidade de serviço, de qualidade de onda de tensão e de natureza comercial utilizados pela REN
- Avaliação dos **sistemas e procedimentos de registo de informação** acerca de **indisponibilidades nos elementos da RNT**
- Avaliação dos **procedimentos e sistemas** relacionados com a **divulgação de informação sobre a qualidade de serviço**

Responsabilidades

- A auditoria incidiu sobre a informação de qualidade de serviço e de indisponibilidade dos elementos da RNT, relativa aos anos de 2014 e 2015. A avaliação foi realizada tendo por base informações prestadas e documentação fornecida durante reuniões. Foram também, em determinados casos, realizados testes sobre amostras.
- A DNV GL não assume qualquer responsabilidade, seja a que título for, perante a REN, ERSE ou perante quaisquer terceiros, por quaisquer consequências decorrentes da divulgação do Relatório, ou da prestação de explicações respeitantes ao mesmo, a quaisquer outras entidades ou ao público em geral.

Resumo de conclusões e recomendações

Resumo de conclusões e recomendações

Continuidade de Serviço

Continuidade de Serviço

Qualidade da Onda de Tensão

Disponibilidade dos elementos da RNT

Qualidade de Serviço Comercial

A avaliação realizada aos processos e sistemas associados à continuidade de serviço não revelou qualquer situação que levasse a equipa auditora a concluir que os mesmos não estão em conformidade com o RQS, ou que a informação publicada pela REN acerca do tema não seja fidedigna e exata.

Não obstante, foram propostas quatro sugestões de melhoria ao processo, donde se destacam o incremento do grau de automação do mesmo e o envio de informação à ERSE quando se verificarem situações de discordância entre a REN e EDP Distribuição acerca da caracterização dos incidentes.



Resumo de conclusões e recomendações

Qualidade da Onda de Tensão

Continuidade de Serviço

Qualidade da Onda de Tensão

Disponibilidade dos elementos da RNT

Qualidade de Serviço Comercial

A avaliação realizada aos processos e sistemas associados à qualidade da onda de tensão, revelou uma situação de não conformidade com o RQS. A não conformidade está associada a um atraso no envio do Plano de Monitorização da Qualidade de Energia Elétrica 2015-2016. A DNV GL recomenda um maior rigor no cumprimento dos prazos para envio de informação de carácter regulatório estipulados pelo RQS e em quaisquer outros documentos legais aplicáveis.

Foram ainda propostas quatro sugestões de melhoria ao processo, donde se destaca a necessidade do fornecedor de serviços de calibração dos aparelhos de monitorização de qualidade de onda de tensão fornecer à REN um calendário para acreditação, segundo normalização internacional aplicável, para todas as grandezas previstas no RQS. De referir ainda que é essencial que a REN cumpra o seu plano de instalação de equipamentos fixos de monitorização de qualidade de onda tensão durante o ano de 2017, de forma a garantir a monitorização permanente de todos os pontos de entrega.



Resumo de conclusões e recomendações

Disponibilidade dos elementos da RNT

Continuidade de Serviço

Qualidade da Onda de Tensão

Disponibilidade dos elementos da RNT

Qualidade de Serviço Comercial

A avaliação realizada aos processos e sistemas associados à disponibilidade dos elementos da RNT não revelou qualquer situação que levasse a equipa auditora a concluir que os mesmos não estão em conformidade com o RQS, ou que a informação publicada pela REN acerca do tema não seja fidedigna e exata.

Não obstante, foram propostas três sugestões de melhoria ao processo, donde se destacam o incremento do grau de automação do mesmo e o envio de informação à ERSE acerca de indisponibilidades que têm lugar por razões de topologia da RNT.



Resumo de conclusões e recomendações

Qualidade de Serviço Comercial

Continuidade de Serviço

Qualidade da Onda de Tensão

Disponibilidade dos elementos da RNT

Qualidade de Serviço Comercial

A avaliação realizada aos processos e sistemas associados à qualidade comercial, revelou duas situações de não conformidade com o RQS, a saber:

- A informação acerca de reclamações e pedidos de informação enviada à ERSE não estava agrupada de forma trimestral
- O relatório anual da qualidade de serviço da REN não menciona os valores dos indicadores gerais da qualidade de serviço comercial.

A DNV GL recomenda que:

- A REN defina um processo rigoroso de validação interna da informação a reportar à ERSE
- O relatório anual da qualidade de serviço inclua os valores dos indicadores gerais da qualidade de serviço comercial (i.e. tempo médio de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito, tempo médio de resposta a reclamações), para além do número de reclamações apresentadas (discriminado por temas).



DNV GL

Energy Advisory Iberia

www.dnvgl.com

SAFER, SMARTER, GREENER