

Relatório síntese

Auditoria de verificação
das disposições regulamentares no âmbito do Regulamento da
Qualidade de Serviço (RQS) à Lisboagás

outubro de 2024

Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos e Responsabilidades
3. Resumo de Conclusões e Recomendações

Índice

1. Enquadramento

2. Objetivos e Responsabilidades

3. Resumo de Conclusões e Recomendações

1. Regulamento da Qualidade de Serviço

O **Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do setor do gás natural (RQS)**, aprovado pelo Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio, na sua redação atual, tem por objeto **estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial** aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás.

2. Obrigações

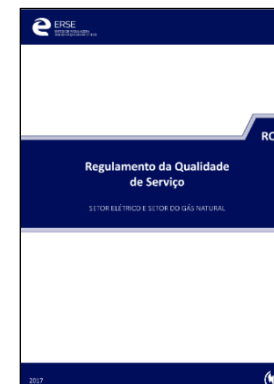
A LisboaGás GDL – Sociedade Distribuidora de Gás Natural de Lisboa, S.A. enquanto operador de rede de distribuição de gás natural está abrangida pelo RQS. O RQS define, entre outras, diversas obrigações relacionadas com a **comunicação com os clientes**, os **serviços prestados nas instalações** destes e **compensações** por incumprimentos.

3. Indicadores

O RQS define diversos indicadores para avaliar o nível da qualidade de serviço, os quais permitem quantificar o desempenho das empresas. Na vertente comercial, os indicadores versam sobretudo na variável tempo: tempo de espera, tempo de chegada ou tempo de resposta. O RQS define padrões para alguns indicadores, isto é, níveis mínimos de desempenho, a serem cumpridos pelas empresas.

4. Ações de Fiscalização (auditorias)

O RQS prevê a realização de ações de fiscalização, entre as quais as auditorias às entidades abrangidas pelo seu âmbito, com o objetivo de verificar o cumprimento das disposições regulamentares que lhes sejam aplicáveis. As auditorias são indispensáveis para **assegurar um elevado nível de confiança e credibilidade** da informação disponibilizada por cada empresa.



Índice

1. Enquadramento

2. Objetivos e Responsabilidades

3. Resumo de Conclusões e Recomendações

1. Objetivo da Auditoria

A auditoria à Lisboagás teve como objetivo a avaliação dos sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação relativa a:

- Ativação do fornecimento;
- Visita combinada;
- Situações de emergência;
- Assistência técnica;
- Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente;
- Desativação do fornecimento.

2. Responsabilidades

- A auditoria foi realizada pela empresa auditora KPMG e associados – Sociedade de Revisões Oficiais de Contas, S.A., e decorreu entre junho de 2022 e outubro de 2024.
- Nas situações em que foram realizadas amostragens, foram utilizadas técnicas de modo a permitir a inferência estatística para as respetivas populações, tendo sido considerados os seguintes parâmetros: grau de confiança – 95%; erro tolerável – 5%; erro expectável – 1%.
- Como resultado da realização da auditoria, a KPMG preparou um Relatório final detalhado da auditoria e um Relatório síntese.
- A Lisboagás disponibilizou à ERSE um plano de ação, contendo uma análise aos resultados da auditoria e assumindo um conjunto de compromissos com vista a dar cumprimento às recomendações e oportunidades de melhoria identificadas pela KPMG.

Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos e Responsabilidades
3. **Resumo de Conclusões e Recomendações**

Situação de não conformidade 1 (NC1)

Situação detetada: A empresa deverá manter registos associados às visitas combinadas, à resposta a situações de emergência e aos restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente. A informação obtida do sistema SAP-BW apresenta diferenças face aos dados reportados à ERSE, pelo que não é possível validar a plenitude e exatidão da informação reportada pela empresa, para os indicadores de RQS nos temas acima referidos.

Recomendação do auditor: A empresa deve reforçar os procedimentos de validação e reconciliação entre a base de dados e a informação a reportar, para garantir a plenitude e exatidão da mesma.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás:

De acordo com a análise efetuada internamente pela Lisboagás, foi iniciada uma medida mitigadora para a resolução dos registos duplicados sobre os indicadores de interrupções e restabelecimentos. Relativamente ao indicador de emergências, a Lisboagás refere que será implementado um controlo de monitorização que garanta a recolha, validação e arquivo dos relatórios de intervenção. De referir ainda que a Lisboagás tem uma interpretação do RQS diferente da equipa auditora, pelo que solicita uma clarificação por parte da ERSE relativamente ao entendimento para reporte dessas situações.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor, impacto apenas no reporte.

Análise da ERSE:

A Lisboagás já iniciou medidas mitigadoras para colmatar as situações identificadas. No que respeita à clarificação solicitada pela empresa, a ERSE esclarece que os prazos regulamentares dizem respeito à chegada ao local, independentemente da concretização do restabelecimento.

Situação de não conformidade 2 (NC2)

Situação detetada: Falhas de integração de informação de ordens de serviço no processo de extração, transformação e carregamento de dados (ETL) diário, nos indicadores de Ativação e Desativação de fornecimento. Duplicação de informação no processo de integração de informação de ocorrências, no indicador de situações de emergência.

Recomendação do auditor: A empresa deve desenvolver controlos adequados para garantir a integridade da informação em toda a cadeia de dados relacionada com o reporte de indicadores de qualidade de serviço.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

Estão previstas medidas em sistema para monitorizar estas variações e melhorar a qualidade de reporte nestes indicadores. Não obstante o futuro sistema de informação apresentar uma maior flexibilidade tecnológica que permitirá mecanismos integrados de validação, durante o período transitório (2023-2026) serão implementados mecanismos de operação manual (nomeadamente revisão anual através de nova extração no fim de cada ano civil) para acompanhar a evolução dos indicadores.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor, impacto apenas no reporte.

Análise da ERSE:

A Lisboagás já iniciou medidas mitigadoras para colmatar as situações identificadas.

Situação de não conformidade 3 (NC3)

Situação detetada: Desalinhamento entre o número de compensações pagas e recebidas face ao número de situações registadas nos indicadores, não se encontrando de acordo com o previsto nos artigos do RQS.

Recomendação do auditor: O auditor entende que as compensações não pagas/recebidas após análise e decisão da Lisboagás não deveriam ser reportadas. Ex.: ativações com disponibilidade de agenda e que não geram compensação não devem ser reportadas no campo de indisponibilidades.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

A Lisboagás tem uma interpretação diferente da equipa auditora, pelo que solicita uma clarificação por parte da ERSE relativamente ao indicador de compensações, para avaliar a necessidade de adaptação na informação a reportar no futuro. Após o esclarecimento da ERSE, e se houver necessidade de alteração, estas serão implementadas em 30 dias.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor, impacto apenas no reporte.

Análise da ERSE:

As compensações não cobradas não devem ser reportadas, mas devem ser reportadas as situações da sua exclusão, quando aplicável.

Situação de não conformidade 4 (NC4)

Situação detetada: Definição de critérios insuficiente na implementação do indicador de Visitas combinadas nas “situações de cancelamento/reagendamento anteriores às 17 horas do dia útil anterior”. Estes atualmente não eram reportados.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda que a Lisboagás corrija o processo de extração, transformação e carregamento de dados (ETL) de cálculo destes indicadores reportados trimestralmente à ERSE.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

Está em curso a correção do sistema ETL, mitigando os problemas detetados. O sistema estava a extrair apenas os registos que continham a geração de compensação, excluindo os que não geravam compensação. Data de finalização: dezembro de 2024

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor, impacto apenas no reporte.

Análise da ERSE:

A Lisboagás já iniciou medidas mitigadoras para colmatar as situações identificadas, prevendo terminar no final de dezembro de 2024.

Situação de não conformidade 5 (NC5)

Situação detetada: No indicador de tempo de deslocação de assistências técnicas a clientes não prioritários, foi detetada a inclusão do tempo decorrido entre a 00:00 e 08:00 (que deve ser excluído ao abrigo dos n.ºs 3 e 4 do artigo 80.º do RQS). Inconsistências entre a fórmula de cálculo utilizada na estimação do tempo decorrido para efeitos dos indicadores de deslocação e respetiva geração de compensação. A última não contabiliza os segundos no cálculo do tempo decorrido.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda que a LisboaGás reveja e corrija o processo de extração, transformação e carregamento de dados (ETL) de cálculo do tempo decorrido associado a estes indicadores.

Comentários e medidas mitigatórias da LisboaGás :

Apesar de o SAP BW não estar a excluir corretamente o tempo no reporte, o sistema OpenSGC suspende, corretamente, o período de exclusão previsto no RQS, não gerando assim qualquer compensação. A LisboaGás está a analisar a correção a introduzir no ETL. Está também implementada uma avaliação de todos os registos com mais de 240 minutos, para identificação imediata e resolução. Data de finalização: dezembro de 2024.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor, impacto apenas no reporte.

Análise da ERSE:

A LisboaGás já iniciou medidas mitigadoras para colmatar as situações identificadas, prevendo terminar no final de dezembro de 2024.

Situação de não conformidade 6 (NC6)

Situação detetada: Ordens de pedido de Assistência Técnica tratadas como visitas combinadas, cujo agendamento da ordem de serviço ocorre dentro dos prazos do intervalo de deslocação permitidos.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda que a Lisboagás reveja e corrija o processo de extração, transformação e carregamento de dados (ETL) de cálculo e reporte destas ordens de serviço como avarias urgentes de Assistências Técnicas nos reportes trimestrais.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

A Lisboagás entende que a partir do momento em que o consumidor demonstra a necessidade de agendar uma visita, é considerado para reporte como visita combinada e não uma avaria urgente, não entrando para os indicadores sobre o cumprimento de chegada ao local após comunicação de avaria. Assim, a Lisboagás considera que a ERSE deve clarificar como interpretar esta situação à luz do RQS, para poder avaliar a necessidade de alterações aplicacionais. Após o esclarecimento da ERSE, e se houver necessidade de alteração, estas serão implementadas em 180 dias.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor, impacto apenas no reporte.

Análise da ERSE:

A interpretação da Lisboagás para esta situação é a correta. Quando um cliente solicita uma assistência técnica para resolução de avaria urgente mas pretende agendar para um dia ou hora específico, diferente do que resultaria da aplicação do tempo máximo de chegada, significa que a situação não será verdadeiramente urgente. Assim, quando o cliente solicita uma hora específica, mesmo ficando dentro do período de chegada ao local previsto para as assistências técnicas, deve ser considerada como uma visita combinada.

Situação de não conformidade 7 (NC7)

Situação detetada: Exclusão das atividades “AV180 - Imp. Acesso - Pendente Empresa” do cálculo do indicador “Restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto imputável ao ORD”, dado que, de acordo com a Lisboagás, a mesma permite que as ordens de serviço sejam novamente colocadas em tratamento, não se encontrando de acordo com o previsto na alínea l) do n.º 2 do Art.º 87.º do RQS.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda que estas atividades das ordens de serviço sejam contempladas no ETL de cálculo do indicador por se verificar que existiu um impedimento real, mesmo que este não determine o fecho da ordem de serviço.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

A Lisboagás considera que o que deve ser reportado, sobre interrupções e restabelecimentos, é a ordem que interrompe e a ordem que restabelece, e que, consequentemente, provoca uma alteração do estado de ligação de desligado para ligado. A atividade de “Imp. Acesso – Pendente Empresa” não provoca essa mesma alteração no estado de ligação, logo não deve ser contabilizada no reporte. A Lisboagás solicita uma clarificação à ERSE sobre se esta atividade deve ser incluída no reporte, para definir as alterações a implementar. Após o esclarecimento da ERSE, e se houver necessidade de alteração, estas serão implementadas em 180 dias.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor, impacto apenas no reporte.

Análise da ERSE:

Caso seja realizada uma ação, esta deve ser reportada, independentemente do seu resultado. Assim, devem ser comunicadas as ocorrências por factos não imputáveis ao ORD. Poderá, ainda, haver situações em que os totais relativos ao número de restabelecimentos (realizados) sejam contabilizados de forma distinta em relação ao número de solicitações.

Situação de não conformidade 8 (NC8)

Situação detetada: Ordens de serviço de visitas combinadas associadas a equipas técnicas cujo agendamento cobre o período entre as 9:00 e as 18:00, contrariamente ao previsto no n.º 5 do artigo 73.º do RQS. As ordens em questão não cumprem o tempo máximo previsto no RQS para o início da visita e foram reportadas no campo “Visitas combinadas realizadas dentro do intervalo acordado”.

Recomendação do auditor: O tempo decorrido entre a hora agendada e o início da visita combinada deve respeitar o período máximo de 2h30m previsto no RQS.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

Durante o período analisado a Lisboagás realizou uma campanha de substituição de contadores com mais de 20 anos, que incluía contadores em áreas de difícil acesso, com dificuldades de agendamento. Atualmente, a Lisboagás, para ordens de serviço desta natureza, realiza o agendamento dentro do intervalo de tempo de duas horas. Prazo de implementação: implementado.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o cliente dado que não houve interrupção nem cobrança de compensação em caso de ausência do cliente. O técnico só executava o serviço se o cliente estivesse no local de consumo. Impacto no reporte.

Análise da ERSE:

A Lisboagás já corrigiu a situação detetada.

Oportunidade de melhoria 1 (OM1)

Situação detetada: A análise da lista de utilizadores da base de dados do Open SGC permitiu concluir que existem utilizadores genéricos configurados com acesso direto à mesma.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda a implementação de controlos para garantir que as contas destes utilizadores têm uma monitorização adequada no que respeita ao acesso e utilização. Recomenda ainda que sejam criadas contas nominais para a gestão das bases de dados.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

A Lisboagás tem implementado diversas medidas mitigadoras nos requisitos funcionais e técnicos para garantir uma solução mais robusta.

Prazo de implementação: até agosto de 2025.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor.

Análise da ERSE:

A Lisboagás já tem em curso a implementação de medidas mitigadoras relativas à situação detetada e definiu um prazo limite para a resolução.

Oportunidade de melhoria 2 (OM2)

Situação detetada: A Lisboagás não tem definido e implementado um processo periódico de monitorização da atividade dos utilizadores privilegiados no sistema Open SGC.

Recomendação do auditor: Definir e executar um processo periódico de monitorização da atividade dos utilizadores com privilégios de administração das aplicações e das bases de dados que suportam as aplicações. Devem ainda ser monitorizadas periódica e formalmente as atividades destes utilizadores, e mantidas evidências.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

Está em curso uma iniciativa de monitorização e controlo dos utilizadores e dos acessos, incluindo os acessos da aplicação OpenSGC, com prazo de conclusão até ao final de 2024.

O processo de levantamento de requisitos funcionais para o novo sistema de informação que substituirá o OpenSGC já considera algumas funcionalidades que darão resposta às oportunidades de melhoria identificadas pelo auditor.

Prazo de implementação: até agosto de 2025.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor.

Análise da ERSE:

A Lisboagás já tem em curso a implementação de medidas mitigadoras relativas à situação detetada e definiu um prazo limite para a resolução.

Oportunidade de melhoria 3 (OM3)

Situação detetada: O operador do centro de despacho tem a responsabilidade de abrir o evento em OpenSGC, após o contacto pelo número verde da Lisboaagás (emergências), e de dar o evento como resolvido, após comunicação telefónica pelo técnico no terreno.

Recomendação do auditor: Considerando os procedimentos de outros departamentos, a Lisboaagás pode pôr em prática uma segregação de funções mais robusta que permita garantir a rastreabilidade (GPS) da ação do técnico no terreno e a responsabilização, através de mecanismos de identificação únicos na resposta e resolução de situações de emergência.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboaagás :

A Lisboaagás tem em curso um projeto para implementar uma solução de mobilidade para as operações relacionadas com as situações de emergência. Uma das funcionalidades passa pelo desenvolvimento de ferramentas de apoio ao sistema de emergência no terreno, nomeadamente com o registo de chegada ao local a ser realizado pelo técnico que realiza a intervenção, e com georreferenciação.

Prazo de implementação: até março de 2025.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor pois não coloca em causa a resposta a situações de emergência.

Análise da ERSE:

A Lisboaagás já tem em curso a implementação de medidas mitigadoras relativas à situação detetada e definiu um prazo limite para a resolução.

Oportunidade de melhoria 4 (OM4)

Situação detetada: Nas situações em que a plataforma não se encontra disponível, (e.g. manutenção), não é possível registar no OpenSGC as datas e horas de comunicação de emergência e chegada ao local. Nestas situações, as ocorrências são carregadas manualmente, pelo que as datas de comunicação de emergência e chegada ao local não refletem as datas efetivas diferindo em segundos. Esta limitação pode levar a um enviesamento do indicador.

Recomendação do auditor: Implementação de um processo que, em caso de indisponibilidade da plataforma, permita registar no OpenSGC as datas e horas exatas de comunicação de emergências e das chegadas aos locais.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

Nas situações em que a plataforma não está disponível (e.g., devido a manutenção), não é possível registar no OpenSGC as datas e horas de comunicação de emergências e das chegadas aos locais. Nesses casos, a Lisboagás aplica um plano de contingência que assegura a continuidade do fluxo para a chegada ao local dentro do tempo estipulado.

À semelhança do referido noutras oportunidades de melhoria, a flexibilidade tecnológica da arquitetura do novo sistema permitirá solucionar esta situação. Com o sistema atual, a implementação da solução para esta situação não apresenta viabilidade técnica e de custo-benefício razoável.

Prazo de implementação: agosto de 2025 (implementação do novo sistema).

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor pois não coloca em causa a resposta a situações de emergência. Possível impacto no reporte.

Análise da ERSE:

A Lisboagás já tem prevista a solução para esta situação, no âmbito do novo sistema, a pôr em prática até agosto de 2025.

Oportunidade de melhoria 5 (OM5)

Situação detetada: Não é possível a extração do detalhe dos relatórios do sistema SAP BW considerados no reporte à ERSE, uma vez que a aplicação reflete os dados disponíveis no momento de extração do relatório, resultando, por exemplo, na inclusão de ordens clonadas *a posteriori*, ou na duplicação de ordens de serviço, em processos de aquisição de comercializadoras (ex. Petrogal e Galp Power).

Recomendação do auditor: A Lisboagás, para efeitos de rastreabilidade, deveria guardar, ou conseguir replicar na extração dos relatórios SAP BW de cada um dos indicadores, o detalhe do universo de informação reportado.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

Durante o período de reporte e extração em questão (4.º trimestre de 2021), decorria um processo de fusão entre dois agentes em regime de mercado. Foram extraídos dados após a fusão dessas empresas, o que terá ocasionado algumas anomalias devido à extensão do processo. Como medida mitigadora, a Lisboagás passa a solicitar extrações de informação sobre o detalhe dos indicadores de visitas combinadas no final de cada trimestre e a avaliar os processos de fusão, ou outros com consequências similares, para garantir a fiabilidade da informação a reportar.

Prazo de implementação: implementado. Prevê-se uma avaliação da automatização deste reporte no novo sistema (agosto de 2025).

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE:

A Lisboagás já implementou as medidas mitigadoras para prevenir nova ocorrência desta situação, e irá avaliar o desempenho com o novo sistema.

Oportunidade de melhoria 6 (OM6)

Situação detetada: Ausência de registo em sistema Open SGC dos motivos que levaram à não geração de montantes de compensação.

Recomendação do auditor: Para efeitos de rastreabilidade a LisboaGás deve registar em sistema os motivos para a decisão de não geração de compensações ou a respetiva devolução. A empresa deve reportar esta informação na tabela prevista pela ERSE com a denominação “Exclus. pagamento compensações”.

Comentários e medidas mitigatórias da LisboaGás :

No período em análise as compensações eram geridas manualmente num ficheiro Excel. Posteriormente, este processo foi integrado no sistema, com as justificações também registadas diretamente no mesmo e de forma integrada com todo o processo. Em relação ao preenchimento da tabela referida pelo auditor, a LisboaGás solicita uma clarificação à ERSE. Exemplo: como deve ser registada uma compensação que não é gerada porque a ordem agendada para o período das 08:00 às 10:00 é colocada em tratamento às 07:59 e executada na presença e com o consentimento do cliente? Após o esclarecimento da ERSE, e se houver necessidade de alteração, estas serão implementadas em 180 dias.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE:

Para o exemplo específico referido, a LisboaGás deve proceder de acordo com o referido no manual fornecido para o preenchimento dos reportes à ERSE. Não existe, no entanto, forma de registar esta informação no quadro de reporte referido, pelo que a LisboaGás deve adicionar essa informação no campo de “Observações” do referido quadro.

Oportunidade de melhoria 7 (OM7)

Situação detetada: Registo de reagendamentos “administrativos”, em que não existe um reagendamento efetivo da ordem de serviço (OS) e que têm como objetivo a recolha de informação junto do cliente ou comercializador, ou a comunicação da OS para a solução móvel. A empresa utiliza este mecanismo por limitação de opções no sistema OpenSGC, sendo que estes registos distorcem o cálculo dos indicadores relativos às visitas combinadas e compensações associadas.

Recomendação do auditor: A LisboaGás deve desenvolver os mecanismos adequados para responder às necessidades administrativas de recolha de informação adicional ou para comunicação de OS para a solução móvel.

Comentários e medidas mitigatórias da LisboaGás :

Para refletir alterações como a mudança de contacto ou outras informações relevantes para a prestação do serviço (atualização do contacto telefónico, etc.), a LisboaGás ou o comercializador realizam um reagendamento “administrativo” para o mesmo dia e período, sem causar qualquer diferença ou impacto para o cliente. É uma forma alternativa encontrada pela LisboaGás, face à limitação atual da solução móvel.

No entanto, a LisboaGás tem estado a avaliar alternativas para o novo sistema para permitir a atualização de dados ou informações adicionais sem necessidade de reagendamento.

Prazo de implementação: até agosto de 2025.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE: A LisboaGás deve garantir a fiabilidade dos reportes à ERSE, utilizando os procedimentos alternativos que forem necessários, até ter implementado o novo sistema. Posteriormente, deve verificar, no novo sistema, que esta situação está devidamente sanada.

Oportunidade de melhoria 8 (OM8)

Situação detetada: Registo de situações de agendamento de ativações e desativações de serviço para datas posteriores a três dias úteis por iniciativa do comercializador e não a pedido do cliente ou por falta de agenda do ORD, nos campos “agendamentos de ativações (desativações) de fornecimento nas condições previstas nos n.ºs 2,3 e 4 do art.º 69.º do RQS e nos n.ºs 2, 3 e 4 do art.º 88 do RQS, respetivamente”.

Recomendação do auditor: A LisboaGás deve reportar os agendamentos nestas condições no campo “Total de agendamentos de ativações (desativações) de fornecimento nas restantes situações”.

Comentários e medidas mitigatórias da LisboaGás :

A LisboaGás, no seu entendimento e de acordo com o manual de reporte da qualidade de serviço comercial, reporta todas as situações de ativações e desativações de fornecimento em que o cliente não expressa uma data específica de sua preferência (uma das condições previstas, referidas na designação dos campos), nos campos referidos na situação detetada.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE:

O comercializador, quando agenda junto do ORD uma ativação ou desativação, fá-lo em nome do cliente e segundo as indicações deste, informando-o logo, ou posteriormente, da data e hora agendada. Se o comercializador solicitar ao ORD um agendamento para além dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento, este deve registar esta situação no campo “Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente”.

Oportunidade de melhoria 9 (OM9)

Situação detetada: Ordens de serviço não reportadas nos campos referentes a assistências técnicas e visitas combinadas e em que se verifica uma deslocação do técnico ao local e posterior anulação da ordem de serviço.

Recomendação do auditor: A Lisboagás deve corrigir o ETL de cálculo e reporte destas ordens de serviço como deslocações ao local nos campos referentes a assistências técnicas, e como agendamentos nos campos referentes às visitas combinadas.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

No entendimento da Lisboagás estas deslocações não devem ser incluídas nos campos de reporte referentes ao cumprimento de prazos quando não correspondem a situações reais de assistências técnicas.

Exemplos disso são deslocações em que a situação não requeria assistência técnica no momento da chegada do técnico, como em casos de corte de gás devido a defeitos críticos ou falta de pagamento por parte do cliente, não tendo sido possível detetar estas situações durante o despiste telefónico.

A Lisboagás solicita uma clarificação à ERSE sobre a adequação do reporte destas situações nos campos relativos ao cumprimento do prazo de chegada à instalação do cliente, independentemente de terem sido executadas ou anuladas pelos motivos anteriormente mencionados.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE:

O objetivo da monitorização da chegada ao local é avaliar a capacidade que o ORD tem de chegar atempadamente ao local nas situações que são consideradas, ainda que apenas inicialmente, como assistências técnicas, ou visitas combinadas, pelo que estas ordens de serviço devem ser incluídas no reporte nos campos referidos pelo auditor.

Oportunidade de melhoria 10 (OM10)

Situação detetada: O cálculo do campo “Montante total de encargos cobrados por restabelecimento urgente do fornecimento” era efetuado manualmente durante o período em análise e não incluía os montantes de encargos alvo de devolução.

Recomendação do auditor: A Lisboagás deve pôr em prática o ETL de cálculo associado a este campo, considerando os montantes de encargos cobrados e posteriormente devolvidos.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

A informação é recolhida através do SAP BW, sendo complementada através de outro tipo de relatórios que permitem a contabilização por cada comercializador como forma de garantir o correto reporte do valor deste campo.

Será avaliada a necessidade de integração nos requisitos para o novo sistema que se encontra atualmente em desenvolvimento.

Prazo de implementação: até agosto de 2025.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE: A Lisboagás deve garantir a fiabilidade dos reportes à ERSE, utilizando os procedimentos alternativos que forem necessários, até ter implementado o novo sistema. Posteriormente, deve verificar, no novo sistema, que esta situação está devidamente sanada.

Oportunidade de melhoria 11.1 (OM11.1)

Situação detetada: Inclusão de ordens de serviço de corte temporário do NIF, nos campos de reporte relativos à interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente.

Recomendação do auditor: A Lisboagás deve rever e adequar o processo de extração, transformação e carregamento de dados (ETL) de cálculo, para não incluir estas ordens de serviço nos campos referidos, no reporte trimestral à ERSE.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

Estas ordens são geradas quando há a necessidade de interromper temporariamente o fornecimento de gás, geralmente por motivos de segurança. Exemplos: o cliente pode estar a realizar obras e, por questões de segurança, solicita o corte temporário do fornecimento de gás; quando há necessidade de modificar a instalação, como a troca do tipo de contador.

A Lisboagás entende que estas situações devem ser contabilizadas no campo acima referido quando concluídas porque representam uma alteração do estado da ligação por motivos imputáveis ao cliente ou à instalação.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE:

As situações em que o cliente solicita a interrupção não devem ser consideradas nos campos relativos à interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente. Devem ser reportadas apenas as interrupções imputáveis ao cliente especificadas no RRC.

Oportunidade de melhoria 11.2 (OM11.2)

Situação detetada: Inclusão de ordens de serviço de substituição de contadores via campanha nos campos de reporte relativos ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

Recomendação do auditor: A Lisboagás deve rever e adequar o processo de extração, transformação e carregamento de dados (ETL) de cálculo, para não incluir estas ordens de serviço nos campos referidos, no reporte trimestral à ERSE.

Comentários e medidas mitigatórias da Lisboagás :

Estas situações podem alterar o estado de ligação de “desligado” por facto imputável ao cliente para “ligado”, ocorrendo assim o restabelecimento do fornecimento. Um exemplo: um cliente cuja instalação estava no estado “desligado” devido à ausência numa visita combinada, pode ver o seu fornecimento de gás restabelecido pela ordem de substituição de contador de campanha 20 anos. O estado da instalação passa de desligado para ligado.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE: O exemplo apresentado pela Lisboagás não se enquadra em qualquer dos campos de reporte referentes ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, pelo que estas situações não devem ser incluídas no reporte trimestral à ERSE. Concretamente, uma parte dos campos prevê os restabelecimentos que cumpriram e os que excederam os prazos de chegada ao local. Estes prazos iniciam-se a partir do momento em que o comercializador indica que a situação que deu origem à interrupção está sanada, o que não se aplica nestas situações. A outra parte dos campos prevê os restabelecimentos anulados e os não realizados por facto imputável ao ORD, nos quais também não se enquadram as situações exemplificadas.

Oportunidade de melhoria 11.3 (OM11.3)

Situação detetada: Inclusão de ordens de serviço não associadas a fluxos de comunicação de comercializadores no campo de reporte “Comunicações dos comercializadores, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS”.

Recomendação do auditor: A LisboaGás deve rever e adequar o processo de extração, transformação e carregamento de dados (ETL) de cálculo, para não incluir estas ordens de serviço nos campos referidos, no reporte trimestral à ERSE.

Comentários e medidas mitigatórias da LisboaGás :

O campo de reporte “Comunicações dos comercializadores, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS” contabiliza a geração de ordens de serviço originadas a partir de fluxos despoletados pelos comercializadores. No entanto, pode haver casos em que as ordens de serviço de restabelecimento do fornecimento são geradas no portal de agendamento diretamente pelo ORD em substituição do comercializador, devido a falhas nos sistemas ou outros motivos técnicos. Nessas situações, a LisboaGás considera que as ordens de serviço devem ser incluídas neste campo de reporte para refletir corretamente as reais solicitações.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. Impacto no reporte.

Análise da ERSE: Apenas nas situações descritas no exemplo devem estas ordens de serviço ser incluídas no campo de reporte acima mencionado. A atuação da LisboaGás nesta situação é adequada.

Face ao exposto, a ERSE considera que a Lisboagás ORD deve ter em consideração a resolução das não conformidades NC1 a NC5 e NC7.

A Lisboagás ORD já corrigiu algumas das situações indicadas e, para as restantes, identificou prazos concretos para a resolução das situações pendentes.

A ERSE acompanhará a implementação das soluções previstas pela Lisboagás ORD.



Relatório Síntese

Verificação das disposições regulamentares no âmbito do RQS- Lisboagás

Agosto de 2024



Índice

01

Sumário executivo

02

Enquadramento e
âmbito

03

Situações
detectadas e
conclusões

01

Sumário executivo

Sumário executivo

Na sequência dos termos acordados, efetuámos a verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço - Regulamento n.º 406/2021, de 12 maio, da Lisboa GDL – Sociedade Distribuidora de Gás Natural de Lisboa, S.A. (doravante designada “Lisboagás”, “Floene” ou “Empresa”), para o período compreendido entre 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022.

A nossa verificação teve por base a informação cedida pela Floene e reportada à ERSE em cada um dos trimestres do período em análise, sendo que a preparação da mesma e a manutenção de um sistema de controlo interno sobre a informação reportada é da responsabilidade do órgão de gestão da Lisboa GDL.

A metodologia utilizada no processo de verificação incluiu recálculo de indicadores reportados e técnicas de amostragem para os eventos do período em análise, tendo sido analisada a documentação de suporte aos eventos (amostra) e solicitados esclarecimentos adicionais sempre que necessário. Da análise efetuada, cumpre-nos detalhar que:

- os processos internos da Lisboa GDL para o período em análise sofreram evolução até à data da auditoria, pelo que algumas das oportunidades de melhoria identificadas no âmbito do nosso trabalho já foram implementadas pela empresa após o período de referência desta análise (01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022);
- não foram identificadas não conformidades críticas face à regulamentação aplicável;
- para as oportunidades de melhoria identificadas, as mesmas foram classificadas tendo em conta o seu esforço de implementação e impacto;

0 NC
1 OM

Levantamento de procedimentos

Dos levantamentos de processos não foram identificados temas, contudo as NC e OM identificadas ao longo do documento derivam de falhas no controlo interno.

0 NC
2 OM

Sistemas de informação

Foram identificadas OM associadas à revisão de acessos e à rastreabilidade de alterações em base de dados

0 NC
0 OM

Fiabilidade da informação

Tendo em consideração a amostra testada, podemos concluir com 95% de confiança de que o erro na população não é superior a 5%.

8 NC
8 OM

Reperformance de indicadores

Foram identificadas OM associadas à integração e rastreabilidade de informação e à metodologia de cálculo indicadores reportados à ERSE.

NC – Não conformidade

OM – oportunidade de melhoria



© 2024 KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., sociedade anónima portuguesa e membro da rede global KPMG, composta por firmas membro independentes associadas com a KPMG International Limited, uma sociedade inglesa de responsabilidade limitada por garantia. Todos os direitos reservados. O nome e logótipo da KPMG são marcas registadas usadas sob licença pelas firmas membro independentes da rede global KPMG.

02

Enquadramento e âmbito

Enquadramento e âmbito do trabalho

Enquadramento regulatório

O setor de gás natural em Portugal é regulado por diversos diplomas que estabelecem as bases para a sua organização e operação e definem os princípios, objetivos gerais e o enquadramento jurídico do setor, abrangendo atividades como produção, transporte, distribuição e comercialização de gás natural.

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) é uma entidade independente e governamental, responsável pela regulação do setor energético em Portugal. A ERSE tem como objetivo principal proteger os interesses dos consumidores e promover a concorrência justa no mercado, tendo o papel crucial de estabelecer normas e padrões para a qualidade do serviço prestado pelas empresas de distribuição de gás natural (ORD - Operadoras da Rede de Distribuição), onde se enquadra a Lisboagás.

O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) dos Setores Elétrico e do Gás, é o regulamento que trata da qualidade dos serviços prestados nos setores elétrico e do gás em Portugal, visando garantir que as empresas prestadoras de serviços nos setores elétrico e de gás oferecem um padrão adequado de qualidade aos consumidores. Este regulamento estabelece, entre outros, diretrizes, indicadores e metas que as empresas devem seguir, visando melhorar a satisfação do cliente, a confiabilidade do fornecimento e a eficiência operacional.

Por forma a garantir o cumprimento das disposições regulamentares, nomeadamente ao nível das normas de qualidade, o artigo 122.º do RQS (em vigor à data do período em análise) prevê a realização de auditorias externas e de monitorização regular das empresas pelo órgão regulador, o conteúdo e os termos de referência das auditorias e os critérios de seleção das entidades responsáveis pela realização das auditorias.

Âmbito do trabalho

O nosso trabalho foi efetuado de forma a verificarmos o cumprimento dos indicadores de qualidade de serviço no período compreendido **01 de Abril de 2021 e 31 de Março de 2022**, em conformidade com os requisitos previstos no Regulamento de Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás ("RQS") relativos a serviços prestados nas instalações dos clientes.

O nosso trabalho consistiu em indagações, principalmente aos responsáveis pela preparação da informação apresentada relativa aos indicadores de qualidade de serviço e na execução de procedimentos para obtenção de evidência, conforme apropriado. Esses procedimentos incluíram:

- Verificação do sistema de controlo interno de preparação da informação para efeitos de reporte dos indicadores de qualidade de serviço à ERSE;
- Levantamento e análise aos sistemas de informação que são a base de reposição da informação dos indicadores de qualidade de serviço;
- Avaliação numa base de amostragem, dos indicadores de qualidade de serviço e o seu enquadramento regulatório para efeitos de reporte à ERSE; e
- Verificação da adequabilidade dos procedimentos da empresa para captação de dados e tratamento da informação.

Salientamos que os procedimentos executados não correspondem aos procedimentos efetuados no âmbito de um trabalho de auditoria ou de revisão de acordo com as normas geralmente aceites de auditoria e de revisão, pelo que não emitimos nenhuma opinião às demonstrações financeiras nem qualquer garantia sobre a precisão das informações obtidas da Empresa.

Âmbito - Indicadores testados

No âmbito do RQS que serviu de base a este trabalho -> emitido em diário da República (2ª série, nº92) a 12 de Maio de 2021, foram considerados como âmbito da análise os seguintes indicadores e respetivos artigos relativos ao Capítulo VIII - Serviços prestados nas instalações dos clientes:

- Ativação de fornecimento;
- Visita combinada;
- Resposta a situações de emergência no setor do gás;
- Assistência técnica após comunicação de avaria;
- Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente;
- Desativação de fornecimento.

Adicionalmente, e para o cálculo das respetivo pagamento e recebimento de compensações foram considerados os artigos nº 95, 97 - Pagamento de compensações de qualidade de serviço comercial aos operadores de redes e 100.º - Situações de exclusão do pagamento de compensações e impossibilidade de pagamento, alíneas 1 b) e c) e 2, bem como o quadro “VII. Valores de compensações no âmbito de obrigações individuais e de natureza comercial”, do anexo I do mesmo documento.

Para o cálculo do indicador de resposta a situações de emergência, foi tido ainda em consideração o padrão de resposta 85% mínimo referido no quadro “VI. Padrões para os indicadores gerais de qualidade de serviço comercial, previstos nos artigos 54.º, 55.º, 56.º, 59.º, 77.º e 83.º, do anexo I do mesmo documento.

Ativação de fornecimento Art.º 69, 70 e 71	Visita combinada Art. º 72, 73, 74 e 75	Situações de emergência Art. º 76, 77 e 78	Assistência técnica Art. º 79, 80, 81 e 82	Restabelecimento após interrupção Art. º 85, 86 e 87	Desativação do fornecimento Art.º 88, 89 e 90
Pagamento de compensações					

Âmbito - Procedimentos efetuados

Principais procedimentos efetuados

O nosso trabalho incluiu os seguintes procedimentos:

- Reuniões com os responsáveis dos processos de negócio e de preparação da informação da Lisboagás para obtenção de entendimento sobre os procedimentos internos;
- *Walkthrough* aos processos e aos mecanismos de controlo com impacto nos indicadores de qualidade de serviço;
- Verificação da conformidade dos controlos relativos a acessos implementados nos sistemas de informação que suportam os indicadores de qualidade de serviço;
- Análise à fiabilidade e integridade da informação enviada à ERSE e publicada (“técnicas de amostragem para os eventos do período em análise, tendo sido analisada a documentação de suporte aos eventos e solicitados esclarecimentos adicionais sempre que necessário”)
- Verificação da adequabilidade dos procedimentos para captação de dados e tratamento da informação da empresa através do recálculo dos indicadores, e confrontação com a informação enviada à ERSE;
- Identificação de eventuais não conformidades e ou propostas de melhoria, com base nos procedimentos efetuados.

Amostragem

Tendo em consideração os testes a realizar, e de acordo com os requisitos propostos pela ERSE, os testes sobre a base de informação foram baseados em técnicas de amostragem, realizados sobre a base de dados cedida pela Floene, de modo a permitir a inferência estatística para as respetivas populações, tendo sido considerados os seguintes parâmetros:

- Grau de confiança de 95%;
- Erro tolerável de 5%; e
- Erro expectável de 1%.

03

Situações detectadas e conclusões

Situações detectadas e conclusões

Principais conclusões

Na sequência das análises efetuadas consideramos que a Lisboagás deverá reforçar os procedimentos de garantia de fiabilidade de informação nos sistemas de informação e desenvolver mecanismos de controlo que permitam garantir a plenitude e exatidão da informação reportada ao regulador (ERSE).

Consideramos ainda que a Lisboagás deverá rever os processos de extração, transformação e carregamento de informação (ETL) e respetiva documentação técnica e funcional que permitam garantir a documentação de todo o processo, bem como as exclusões efetuadas à informação entre a base de dados (Open SGC) e a informação reportada.

Em suma, foram identificadas 8 não conformidades por incumprimento do art.º 71.º, 73.º, 75.º, 78.º, 80.º, 82.º, 86.º, 87.º, 90.º e 100.º do RQS e 11 oportunidades de melhoria. De referir que a maioria das oportunidades de melhoria identificadas, estão relacionadas com a reconciliação entre a informação base alojada nos sistemas de informação da Lisboagás e a informação reportada à ERSE, tendo sido detetadas diversas situações através dos procedimentos de *reperformances* de cálculo efetuados aos indicadores reportados, pelo que numa ótica global consideramos que conjugação das diversas situações identificadas culmina em erros de reporte de indicadores ao regulador. Desta forma, consideramos que a Lisboagás deverá visitar os vários procedimentos em vigor nos sistemas de informação e avaliar a implementação de controlos mitigatórios que permitam sanar as situações identificadas e discutidas no seio deste trabalho.

De referir que no que respeita à informação documental, não foram identificadas falhas significativas, existindo documentação de suporte para as várias ações de ordens de serviço efetuadas nas instalações dos clientes.

Classificação das situações

Na sequência dos testes efetuados, foram identificadas situações que classificamos de acordo com os seguintes critério:

- **Não conformidades** – situações que de acordo com a equipa auditora não se encontram em conformidade com a legislação em vigor, i.e. que violam o cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço prevista no Regulamento n.º 406/2021, decorrentes de deficiências no desenho ou eficácia do ambiente de controlo interno;
- **Oportunidades de melhoria** – situações potencialmente não conformes com a legislação em vigor, decorrente de deficiências no desenho ou eficácia do ambiente de controlo interno;

De referir que o não cumprimento dos indicadores de qualidade de serviço não resulta numa penalização regulatória associada ao proveito permitido para a entidade, pelo que o incumprimento com indicadores apenas resultam em compensações aos clientes de acordo com os artigos 91º a 97º do RQS.

De acordo com os testes efetuados, foram identificadas diversas não conformidades associadas às limitações subjacentes à informação base de cálculo dos indicadores, pelo que recomendamos que a empresa desenvolva mecanismos de controlo interno de garantia de fiabilidade da base de dados e desenvolva competências internas relativamente à análise e tratamento da informação a reportar ao regulador (ERSE).

Situações detectadas e conclusões

Classificação:

Não conformidade

Enquadramento regulamentar:

Nos termos estabelecidos nos artigos 75.º (visitas combinadas), 78.º (resposta a situações de emergência), 87.º (restabelecimentos de fornecimento após facto imputado ao cliente), a empresa deverá manter registos associados a cada um dos indicadores e respetivas ocorrências.

Descrição da situação detetada:

De acordo com a informação obtida do sistema SAP-BW, a mesma apresenta diferenças face aos dados reportados para a ERSE, pelo que não é possível validar a plenitude e exatidão da informação reportada pela empresa, para os indicadores de RQS nos parâmetros de “Visita combinada”, “Resposta a situações de emergência” e “Restabelecimentos de fornecimento após facto imputado ao cliente”.

Resposta da Floene:

De acordo com a análise efetuada internamente pela Floene, foi iniciada uma medida mitigadora para a resolução dos registos duplicados sobre os indicadores de interrupções e restabelecimentos. Relativamente ao indicador de emergências, a Floene refere que será implementado um controlo de monitorização que garanta a recolha, validação e arquivo dos relatórios de intervenção.

De referir ainda que a Floene considera que a interpretação dada aos artigos dos RQS é diferente da equipa auditora, pelo que deverá existir uma clarificação por parte da ERSE relativamente ao entendimento para reporte dessas situações.

Classificação:

Não conformidade

Enquadramento regulamentar:

Nos termos estabelecidos nos artigos n.1 do Art. 71.º (ativações de fornecimento), n.1 do Art. 90.º (desativações de fornecimento) e Art. 78.º do RQS (situações de emergência), a empresa deverá manter registos associados a cada um dos indicadores e respetivas ocorrências.

Descrição da situação detetada:

Falhas de integração de informação de ordens de serviço no ETL diário, nos indicadores de Ativação e Desativação de fornecimento.

Duplicação de informação no processo de integração de informação de ocorrências, no indicador de situações de emergência.

Resposta da Floene:

Foi efetuada uma análise interna por parte da Floene que detetou uma falha de integração que impediu o reporte das situações identificadas, sendo que de acordo com a Empresa encontram-se previstos mecanismos de monitorização para garantir a recolha, validação dos indicadores em questão.

Situações detectadas e conclusões

Classificação:

Não conformidade

Enquadramento regulamentar:

Nos termos estabelecidos nas alínea d), n.1 do Art. 71.º, alínea l) do Art. 75.º, alíneas l) e m), n.1 do Art. 82.º, alínea m), n.2 do Art. 86.º, alínea d), n.1 do Art. 90.º do RQS, a empresa deverá manter registos associados a cada um dos indicadores e respetivas ocorrências.

Descrição da situação detetada:

Desalinhamento entre o número de compensações pagas e recebidas face ao número de situações registadas nos indicadores, não se encontrando de acordo com o previsto nos artigos do RQS.

Resposta da Floene:

A Floene considera que a interpretação dada aos artigos dos RQS é diferente da equipa auditora, pelo que considera que deverá existir uma clarificação por parte da ERSE relativamente ao indicador de compensações, de forma a avaliar a necessidade de adaptação na informação a reportar no futuro.

Classificação:

Não conformidade

Enquadramento regulamentar:

Nos termos estabelecidos nas alíneas i) e j) do artigo 75.º (visitas combinadas) do RQS, a empresa deverá manter registos associados aos “cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17h00 do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição, cliente, comercializador ou requisitante de ligação à rede”.

Descrição da situação detetada:

Definição de critérios insuficiente na implementação do indicador de Visitas combinadas nas “situações de cancelamento/reagendamento anteriores às 17 horas do dia útil anterior”. Estes atualmente não eram reportados.

Resposta da Floene:

Foi efetuada uma análise interna que detetou uma falha que impediu o reporte das situações, sendo que a Floene refere que se encontra em curso uma ação de correção ao sistema, para que no futuro estas situações sejam resolvidas.

Situações detectadas e conclusões

Classificação:

Não conformidade

Enquadramento regulamentar:

Nos termos estabelecidos no nº 3 e 4 do artigo 80.º (assistências técnicas) do RQS, a empresa, para comunicações de avaria associadas a clientes não prioritários não deverá considerar o período das 0h00 às 8h00 para a contagem dos prazos definidos no nº2 do artigo 80º do RQS.

Descrição da situação detetada:

No indicador de tempo de deslocação de clientes não prioritários de assistências técnicas, inclusão do tempo decorrido entre a 00:00 e 08:00 (que deve ser excluído ao abrigo do nº 3 e 4 do artigo 80.º do RQS).

Inconsistências entre a fórmula de cálculo utilizada na estimação do tempo decorrido para efeitos dos indicadores de deslocação e respetiva geração de compensação. A última não contabiliza os segundos no cálculo do tempo decorrido.

Resposta da Floene:

A Floene refere que se encontra em curso uma ação de análise e correção ao sistema, para que no futuro estas situações sejam identificadas.

Classificação:

Não conformidade

Enquadramento regulamentar:

Nos termos estabelecidos no nº 2 e 5 do artigo 80.º (assistências técnicas) do RQS, a empresa, nas situações em que o cliente solicite que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos no n.º 2 deverá tratar a assistência técnica como visita combinada.

Descrição da situação detetada:

Ordens de pedido de Assistência Técnica tratadas como visitas combinadas, cujo agendamento da ordem de serviço ocorre dentro dos prazos do intervalo de deslocação permitidos ao abrigo do n. 2 do artigo 80.º do RQS.

Resposta da Floene:

A Floene considera que a interpretação dada aos artigos dos RQS é diferente da equipa auditora, pelo que considera que deverá existir uma clarificação por parte da ERSE relativamente ao indicador de assistências técnicas / visita combinada, de forma a avaliar a necessidade de adaptação na informação a reportar no futuro.

Situações detectadas e conclusões

Classificação:

Não conformidade

Enquadramento regulamentar:

Nos termos estabelecidos na alínea I) do nº 2 do artigo 87.º (restabelecimentos de fornecimento) do RQS, a empresa, deverá manter registos associados ao “número de restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto imputável ao ORD”.

Descrição da situação detetada:

Exclusão das atividades “AV180 - Imp. Acesso - Pendente Empresa” do cálculo do indicador “Restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto imputável ao ORD”, dado que, de acordo com a Lisboagás, a mesma permite que as ordens de serviço sejam novamente colocadas em tratamento, não se encontrando de acordo com o previsto na alínea I) do n.2 do Art. 87.º do RQS.

Resposta da Floene:

A Floene considera que a interpretação dada aos artigos dos RQS é diferente da equipa auditora, pelo que considera que deverá existir uma clarificação por parte da ERSE relativamente ao indicador de restabelecimentos de fornecimento, de forma a avaliar a necessidade de adaptação na informação a reportar no futuro.

Classificação:

Não conformidade

Enquadramento regulamentar:

Nos termos estabelecidos no nº5 do artigo 73.º (visitas combinadas) do RQS, “O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, têm direito a agendar visitas combinadas em que o intervalo de tempo para início da visita não pode ter duração superior a 2 horas e 30 minutos”.

Descrição da situação detetada:

Ordens de serviço de Visitas Combinadas associadas a equipas técnicas cujo agendamento de ordens de serviço cobre o período entre as 9:00 e as 18:00, contrariamente ao previsto ao abrigo do nº5 do artigo 73.º do RQS. As ordens em questão não cumprem o tempo máximo previsto no RQS para o início da Visita e foram reportadas no indicador ORDVCB002.

Resposta da Floene:

A Floene considera que as situações identificadas se tratam de situações excecionais referentes a uma campanha de substituição de contadores, sendo que refere que atualmente se encontra a realizar as ordens de serviço desta natureza nos intervalos de tempo previstos.

Situações detectadas e conclusões

Oportunidades de melhoria:

No decorrer do nosso trabalho identificámos situações potencialmente não conformes com a legislação em vigor, decorrente de deficiências no desenho ou eficácia do ambiente de controlo interno. Os tópicos descritos abaixo foram sumarizados e desagregados para efeitos do Relatório Síntese agora apresentado.

- Existência de utilizadores genéricos configurados com acesso direto à base de dados do sistema Open SGC;
- Inexistência de definição e implementação de processo periódico de monitorização da atividade dos utilizadores privilegiados no sistema Open SGC;
- Falta de segregação de funções na abertura/encerramento de algumas tipologias de ordem de serviço (OS) no sistema Open SGC;
- Inexistência de um plano de criação de ocorrências *offline* no sistema Open SGC que permita o registo das datas e horas de comunicação de emergências e chegada ao local;
- Inexistência de rastreabilidade e auditabilidade para relatórios de tratamento de informação (SAP-BW) considerados nos reportes ao regulador;
- Ausência de registo em sistema Open SGC dos motivos/justificações que levaram à não geração de montantes de compensação;
- Registo de reagendamentos “administrativos”, em que não existe um reagendamento efetivo de uma ordem de serviço (OS);

- Reporte incorreto de situações agendamento de ativações de desativações de serviço posteriores ao critério de 3 dias úteis, por iniciativa da comercializadora e não a pedido do cliente ou por falta de agenda do ORD;
- Ordens de serviço não reportadas, nos indicadores de Assistências Técnicas e Visitas Combinadas onde se verifica uma deslocação do técnico ao local e posterior anulação da ordem de serviço;
- Não inclusão dos encargos devolvidos no cálculo do montante de encargos cobrados por restabelecimento urgente do fornecimento;
- Reporte incorreto de: ordens de serviço de “corte temporário do NIF”, nos indicadores de interrupção de fornecimento, ordens de serviço de “Substituição de Contadores via Campanha”, nos indicadores de restabelecimento de fornecimento, e ordens de serviço não associadas a fluxos de comunicação das comercializadoras.

Das oportunidades de melhoria descritas não foram identificadas situações que violem o cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço prevista no Regulamento n.º 406/2021.



kpmg.pt

A informação e materiais constantes desta apresentação são transmitidas “como se apresentam” sem garantia de qualquer natureza. Apesar de fazermos todos os possíveis para fornecer informação precisa e atual, não podemos garantir que tal informação seja precisa na data em que for recebida/conhecida ou que continuará a ser precisa no futuro. Esta apresentação e o seu conteúdo, assim como qualquer informação prévia ou subsequente trocada em relação ao assunto sobre o qual versa esta apresentação são confidenciais e para benefício exclusivo(s) do seu(s) destinatário(s). Esta apresentação não pretende ser, nem constitui base para a vinculação ou a celebração de qualquer contrato ou impõe qualquer obrigação legal da nossa parte. Assim, não nos consideramos responsáveis por qualquer perda ou dano de qualquer natureza, resultante do uso da informação facultada.

Todos os direitos contidos ou relacionados com esta publicação devem ser considerados como sendo da titularidade da KPMG. Não pode ser efetuada qualquer redistribuição ou reprodução sem a nossa autorização prévia e escrita.

© 2024 KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., sociedade anónima portuguesa e membro da rede global KPMG, composta por firmas membro independentes associadas com a KPMG International Limited, uma sociedade inglesa de responsabilidade limitada por garantia. Todos os direitos reservados. O nome e logótipo da KPMG são marcas registadas usadas sob licença pelas firmas membro independentes da rede global KPMG.