www.pwc.pt

Auditoria nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço – Relatório resumo

EDP Distribuição, S.A.

Janeiro 2014

pwc

Enquadramento

A promoção da melhoria contínua da qualidade de serviço no âmbito do setor elétrico, visa o desenvolvimento dos serviços prestados pelas empresas para garantia de um serviço público essencial ao bem estar das populações.

A qualidade de serviço do fornecimento de energia elétrica no Sistema Elétrico Nacional em Portugal Continental, tem como enquadramento vigente o Despacho nº 5255/2006, publicado a 8 de Março de 2006 pela Direção Geral de Energia e Geologia.

O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) visa estabelecer um quadro de relacionamento entre os operadores de rede, os comercializadores de último recurso, os comercializadores e o consumidor, promovendo a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados através da definição de padrões mínimos de qualidade de serviço e as respetivas penalizações, em caso de incumprimento dos padrões individuais, através do estabelecimento de mecanismos de atuação e monitorização adequados.

Está prevista no Regulamento da Qualidade de Serviço a execução de auditorias elaboradas por entidades externas e independentes, com um intervalo máximo de dois anos, com o objetivo de avaliar os sistemas e procedimentos de recolha e registo de informação sobre a qualidade de serviço, bem como as metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço.

1

Âmbito, objetivos, responsabilidades e delimitações

Âmbito, objetivos, responsabilidades e delimitações

Âmbito

Na sequência da solicitação que nos foi endereçada e de acordo com o previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço, procedemos à avaliação dos sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre a qualidade de serviço, bem como das metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço aplicáveis à EDP Distribuição, doravante designada como "EDP D" e "Empresa". Assim, apresentamos neste documento as principais conclusões e respetivas recomendações que resultam das análises e testes por nós realizados.

Esta avaliação foi realizada de modo a podermos expressar conclusões sobre a observância dos ditos requisitos e critérios, nomeadamente de forma a obter uma garantia limitada de fiabilidade quanto:

- à implementação, manutenção e funcionamento dos Sistemas e Tecnologias de Informação relativos aos indicadores referidos;
- à conformidade dos processos e procedimentos com o Despacho n.º 5255/2006, 8 de Março da Direcção-Geral de Geologia e Energia;
- ao funcionamento e robustez dos mecanismos de controlo, deteção e correção de erros e anomalias;
- ao funcionamento do sistema de recolha, tratamento e disponibilização de dados relativos aos indicadores de qualidade de serviço aplicáveis à EDP D.

Adicionalmente, as nossas análises foram efetuadas sobre os seguintes temas, conforme estabelecido pelo RQS:

- qualidade de serviço técnica (classificação de zonas geográficas, cadastro da rede elétrica, qualidade da onda de tensão, caracterização de incidentes, indicadores gerais de continuidade de serviço, indicadores individuais de continuidade de serviço);
- qualidade de serviço comercial (visitas às instalações dos Clientes, Clientes com necessidades especiais e prioritários, orçamentos de ramais, execução de ramais, leitura dos equipamentos de medição, atendimento presencial, atendimento telefónico, pedidos de informação, reclamações, avarias na alimentação individual dos Clientes, restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente, mudança de comercializador, ativações, reposição de serviço na sequência de interrupções de fornecimento acidentais);
- reporte da informação sobre indicadores.

Âmbito, objetivos, responsabilidades e delimitações

Objetivos

A auditoria, nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, teve como objetivo a:

- identificação dos procedimentos seguidos pela EDP D;
- verificação da conformidade dos procedimentos seguidos pela EDP D com o RQS;
- avaliação do funcionamento e da robustez dos procedimentos de controlo, deteção e correção de erros/anomalias;
- aferição do grau de confiança quanto à fiabilidade e integridade da informação bem como a sua divulgação através dos diversos meios utilizados pela Empresa;
- identificação de eventuais oportunidades de melhoria a implementar pela EDP D nos procedimentos relativos aos indicadores de qualidade de serviço.

Para tal foram realizadas verificações aos procedimentos de controlo e testes substantivos para o período em análise, o qual se encontra compreendido entre 1 de Janeiro de 2012 e 31 de Dezembro de 2012.

Responsabilidades

O Conselho de Administração da EDP D é responsável pela informação disponibilizada bem como pela observância dos requisitos e critérios definidos no Despacho n.º 5255/2006, de 8 de Março, da Direção-Geral de Geologia e Energia. É também responsável pela implementação, manutenção e funcionamento dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação. A nossa responsabilidade, baseada nos procedimentos de auditoria que efetuámos, consiste na elaboração de um relatório contendo as nossas conclusões sobre a conformidade daqueles processos e procedimentos, implementados pela EDP D.

A PwC não assume qualquer responsabilidade, seja a que título for, perante a EDP D, perante a Entidade Destinatária 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, mesmo nos casos em que essa divulgação:

a. conduza a um procedimento judicial ou extra-judicial contra a EDP D ou contra a Entidade Destinatária; ou

b. resulte em utilização indevida da informação contida no Relatório por parte de outras entidades ou do público em geral.

Delimitações

A avaliação foi realizada tendo por base, as informações prestadas e a documentação fornecida no decorrer das reuniões e testes sobre as amostras aleatórias, pelo que, poderão não ter sido identificadas todas as eventuais deficiências associadas aos processos dos temas verificados. As recomendações apresentadas neste relatório não consideram aspetos de caráter jurídico.

2

Resumo de Conclusões / Recomendações

Resumo de Conclusões/Recomendações

Após a avaliação dos sistemas e dos procedimentos de registo de informação sobre a qualidade de serviço bem como das metodologias e critérios utilizados no apuramento dos indicadores da qualidade de serviço aplicáveis à EDP D, conclui-se que está a ser cumprido o estipulado no Regulamento da Qualidade de Serviço, não obstante terem sido identificadas situações que carecem de melhorias ao nível dos procedimentos de controlo.

Apresentam-se de seguida as principais conclusões bem como as oportunidades de melhoria identificadas.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Classificação de zonas geográficas

O Art.º 8 do RQS define a necessidade de criação de diferentes zonas geográficas para a rede elétrica, cujo critério de classificação prende-se com o número de Clientes em determinada localidade e com o facto de se tratar de uma Capital de Distrito. Esta necessidade existe na medida em que os padrões de qualidade de serviço gerais e individuais definidos no RQS, apresentam valores diferentes consoante a tipologia de zona geográfica (A, B ou C).

A classificação das zonas geográficas foi parametrizada em sistema, em 2002. De acordo com o RQS a caracterização das zonas geográficas deverá manter-se estável por períodos não inferiores a quatro anos e o prazo referido deverá ser considerado desde a última alteração da caracterização das zonas de qualidade de serviço.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre a classificação de zonas geográficas não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, recomendamos que se proceda à avaliação da necessidade de atualização da caracterização das zonas geográficas em conformidade com o descrito no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Cadastro da rede eléctrica

Através da análise efetuada aos procedimentos de controlo, verificámos que o sistema de gestão de ocorrências pressupõe, como base de funcionamento, a existência de um sistema de informação geográfica com um cadastro da estrutura de rede elétrica, de modo a permitir o registo de incidentes/ocorrências e obter toda a informação sobre a quantificação das interrupções (frequência e duração), potências instaladas e instalações afetadas.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre o cadastro da rede elétrica não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Qualidade da Onda de Tensão

De acordo com os Art.º. 19º e 20º do RQS, durante a exploração normal das redes elétricas, as distorções que comprometem as características normais da onda de tensão não podem ultrapassar determinados limites estipulados, de modo a garantir uma satisfação da generalidade dos Clientes.

Através da análise efetuada aos procedimentos de controlo, verificámos que, no sentido de tornar o processo menos moroso, nos casos em que há indícios de que possam existir problemas ao nível do valor eficaz de tensão, é realizada uma primeira monitorização da qualidade da onda de tensão, com equipamento de análise do valor eficaz de tensão, sem que sejam imputados quaisquer custos ao Cliente, mesmo que não venha a ser confirmado o fundamento da reclamação. Contudo, após esta monitorização inicial, se o Cliente persistir na reclamação, a EDP D procede a uma segunda monitorização para análise da conformidade da tensão de acordo com os requisitos da norma NP EN 50 160, conforme o procedimento descrito no Anexo V do RQS.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre a qualidade da onda de tensão não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Contudo, visto que a monitorização inicial referida foi um procedimento adotado pela EDP D, recomendamos que o mesmo seja formalmente validado com a ERSE.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Caracterização de incidentes

O Art.º 14º do RQS juntamente com o Anexo I especificam como deve ser caracterizada uma interrupção de fornecimento de energia elétrica. A EDP D deve adotar procedimentos que lhe permitam cumprir com as especificações definidas no RQS relativamente à completa caracterização das interrupções e documentação suporte à mesma sempre que tal seja exigido.

Foi selecionada uma amostra que incluiu 897 incidentes, distribuídos da seguinte forma: AT (155 incidentes); MT (358 incidentes) e BT (384 incidentes). Foram também analisados 70 incidentes caracterizados como casos fortuitos ou de força maior, sem que tenham sido detetadas exceções na documentação de suporte arquivada.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre a caracterização de incidentes não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, recomendamos que sejam adotados procedimentos no sentido de obter maior controlo sobre o cumprimentos dos SLAs (indicadores de níveis de serviço) no que respeita aos sistemas informáticos.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Indicadores gerais da qualidade de serviço

De acordo com o disposto nos Art.º 15º e 16º do RQS, bem como os respetivos anexos I e II, a EDP D deve proceder, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das suas redes de MT e BT. Os padrões gerais dependem do tipo de rede e da zona geográfica (A, B, C).

Indicadores	tensão	zonas geográficas	valores máximos	unidade de medida
TIEPI (horas)	MT	A	2	horas
		B	4	horas
		C	10	horas
SAIFI (número)	MT	A	3	unidade
		B	6	unidade
		C	8	unidade
	BT	A	3	unidade
		B	6	unidade
		C	8	unidade
SAIDI (horas)	MT	A	3	horas
		B	5	horas
		C	10	horas
	BT	A	4	horas
		B	7	horas
		C	12	horas

TIEPI	Tempo de interrupção equivalente da potência instalada
SAIFI	Frequência média das interrupções do sistema
SAIDI	Duração média das interrupções do sistema
END	Energia não distribuída

Os testes executados consistiram na reprodução em folha de cálculo das fórmulas de cálculo dos indicadores gerais da continuidade de serviço, de acordo com o estipulado no RQS.

Os valores apurados para os indicadores estão, globalmente, de acordo com os valores apurados pela EDP D, tendo sido detetadas diferenças pouco significativas.

Tendo em consideração os filtros aplicados aos dados extraídos do sistema, os efeitos decorrentes de arredondamentos e todo o trabalho prévio de compreensão e análise dos procedimentos de cálculo, consideramos que as diferenças apuradas não põem em causa a integridade e fiabilidade da informação apresentada pela EDP D sobre os indicadores gerais de continuidade de serviço, considerando que o procedimento de cálculo está de acordo com o estabelecido no RQS.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre os indicadores gerais da qualidade de serviço não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Indicadores individuais da qualidade de serviço

De acordo com o disposto nos Art.º 17º e 18º do RQS, bem como respetivos anexos I e II, a EDP D deve proceder, em cada ano civil, ao cálculo do número e duração das interrupções de longa duração (superior a 3 minutos) ocorridas em cada ponto de entrega. Os padrões individuais não devem ser excedidos por Cliente (AT, MT e BT) e por zonas geográficas (A, B, C).

Indicadores	Tensão	Zonas Geográficas	Valores Máximos
Número de interrupções por ano e por cliente	AT	A	8
		B	
		C	
	MT	A	8
		B	16
		C	25
	BT	A	12
		B	21
		C	30

Indicadores	Tensão	Zonas Geográficas	Valores Máximos
Duração das interrupções por ano e por cliente	AT	A	4
		B	
		C	
	MT	A	4
		B	8
		C	16
	BT	A	6
		B	10
		C	20

Foi gerada uma amostra de 30 situações elegíveis para atribuição de compensação num universo de 14.700. Através da compreensão efetuada e testes realizados nada chegou ao nosso conhecimento que os critérios para o cálculo dos indicadores não estão de acordo com o previsto no RQS. Adicionalmente, verificámos que a listagem de situações obtida apresenta um motivo relacionado com a duração das interrupções nos pontos de entrega testados e inclui todas as situações passíveis de gerar compensação por parte da EDP D.

Para 26 das 30 situações, foram pagas todas as compensações devidas, totalizando num montante de €157.90. As 4 restantes não geraram direito a pagamento de compensação visto que o montante de duas delas era inferior a 0,50€ (sendo transferido para o fundo de reforço de investimentos de acordo com o nº 5 do Art.º 52 do RQS) e as duas remanescentes estavam relacionadas com instalações cujos os contratos de fornecimento já tinham cessado por iniciativa dos clientes. Foi possível verificar que a fórmula de cálculo utilizada está correta.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Indicadores individuais da qualidade de serviço

Adicionalmente, verificou-se que a emissão do documento de crédito das compensações, (documento de venda) por parte da EDP D aos comercializadores, em 2012, foi realizada no final do primeiro trimestre de 2013, tendo-se verificado que foram pagas todas as compensações devidas. De acordo com o estabelecido no RQS, as compensações devem ser pagas ao cliente, pelo comercializador, até ao final do 1º trimestre seguinte ao do ano civil a que as mesmas se reportam, o que sucedeu numa das 26 situações analisadas. Esta situação deriva do facto de, face ao momento em foram emitidos os documentos de crédito das compensações, não foi possível aos comercializadores proceder ao seu processamento nos ciclos de faturação do primeiro trimestre.

Esta situação deve ser objecto de melhor articulação entre a EDP D e os comercializadores de modo a assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos no RQS. Contudo, não estando definidos os prazos nos quais o operador de rede tem de proceder à emissão do documento de crédito aos comercializadores, não é claro que este incumprimento possa ser imputado à EDP D.

Deste modo, recomendamos que os prazos em que a EDP D e os restantes operadores de rede devem emitir os documentos de crédito das compensações a submeter aos comercializadores, deverão ser alvo de avaliação e melhor clarificação no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Visitas combinadas

De acordo com o Art.º 36 do RQS, a EDP D deve estabelecer um intervalo de tempo, com a duração máxima de duas horas e meia, durante o qual se deve iniciar a visita à instalação do Cliente. O incumprimento do disposto no mesmo artigo, confere ao Cliente o direito à compensação prevista no Art.º 51 do RQS. No caso de o Cliente não se encontrar nas suas instalações durante o intervalo combinado, confere à EDP D o direito a compensação, conforme disposto nos Art.º 51 e 53 do RQS.

De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (30 incumprimentos), 20 tiveram origem em visitas realizadas num dia diferente do agendado e as restantes 10 em visitas realizadas fora do intervalo das duas horas e meia previamente agendado (1 situação antes e 9 situações depois). Da amostra analisada foram geradas compensações no total de €540, tendo-se verificado que foram pagas todas as compensações devidas. Em 28 casos foi cumprido o disposto no nº3 do Artigo 52º do RQS e, nos restantes 2 casos, o pagamento foi realizado posteriormente à primeira fatura verificada após os 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre as visitas combinadas não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, recomendamos a revisão dos mecanismos de controlo relativamente ao prazo de pagamento das compensações devidas, para permitir que em todas as situações seja cumprido o estipulado no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Clientes com necessidades especiais e prioritários

Através da análise efetuada aos procedimentos de controlo, verificámos que a EDP D não tem caracterizado nenhum Cliente prioritário cujo estatuto tenha sido solicitado nos termos do RQS. No entanto, existem mecanismos que asseguram o tratamento específico deste tipo de Clientes.

Com efeito é tido um cuidado adicional nos cortes programados da EDP D uma vez que a empresa recorre frequentemente à montagem prévia de geradores de modo a garantir o fornecimento de energia elétrica. Sempre que se preveja um corte programado é inserida a informação no sistema, normalmente, com uma semana de antecedência. Adicionalmente, são efetuados os procedimentos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) relativamente a avisos nos meios de comunicação social de grande audiência da zona afetada.

No caso de o corte programado, aquando da calendarização no sistema, afetar pontos de entrega onde estejam ativos "Clientes com necessidades especiais", o sistema informático emite um alerta.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre Clientes com necessidades especiais e prioritários não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Orçamento de ramais

Conforme o disposto no Art.º 33º do RQS, a percentagem de orçamentos de ramais de BT elaborados no prazo máximo de 20 dias úteis, não deve ser inferior a 95%. O valor reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço foi de 99,8% . De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (73 orçamentos de ramais num universo de 33.108) concluiu-se que a percentagem de orçamentos de ramais de baixa tensão, elaborados no prazo máximo de 20 dias úteis foi de 100%, estando dentro do padrão estabelecido.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre os orçamentos de ramais não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Execução de ramais

De acordo com o disposto no Art.º 33º do RQS, a percentagem de ramais de BT executados no prazo máximo de 20 dias úteis, não deve ser inferior a 95%. O valor reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço foi de 99%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (73 ramais num universo de 16.531) conclui-se que a percentagem de ramais de baixa tensão, executados no prazo máximo de 20 dias úteis foi de 98,6%, estando dentro do padrão estabelecido.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre a execução de ramais não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, no sentido de garantir evidências sobre o estado "eletricamente concluido", recomendamos a implementação de procedimentos que obriguem à existência, nos autos de receção, de referência à data em que o ramal foi dado como "eletricamente concluído". Salientamos que a partir de 16 de Dezembro de 2013, não vai ser possível actualizar o estado da obra para "electricamente concluido" sem anexar os respetivos autos à mesma.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Leitura dos Equipamentos de Medição

De acordo com o art.º 39 do RQS, o operador da rede de distribuição, no caso dos Clientes em BTN, é obrigado a assegurar que o intervalo de tempo entre duas leituras, dos equipamentos de medição que estejam acessíveis, não seja superior a seis meses. O incumprimento do disposto no artigo, confere ao Cliente o direito à compensação, que pode assumir os valores de €18 ou € 30, consoante a potência contratada.

De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada dos incumprimentos do ano de 2012 (30 incumprimentos num universo de 4.672 incumprimentos no âmbito das leituras dos equipamentos de medição), verificou-se que foram pagas todas as compensações devidas. Em 25 casos foi cumprido o disposto no Artigo 52º do RQS, sendo que, nos restantes 5 casos o pagamento foi realizado posteriormente à primeira fatura emitida após os 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação..

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre a leitura dos equipamentos de medição não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Contudo foi possivel detectar algumas oportunidades de melhoria:

- Verificámos que, para efeitos de cálculo do indicador, a EDP D considera apenas as leituras efetuadas por funcionários ao serviço da EDP D, ou seja, com origem “Empresa”. Contudo, o RQS é omisso relativamente à origem das leituras a considerar para efeitos de cálculo do indicador. As leituras fornecidas por Clientes, poderiam ser contabilizadas, aumentando deste modo a periocidade das leituras.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Leitura dos Equipamentos de Medição

- Adicionalmente analisámos que, de acordo com informações recolhidas junto dos serviços, existem equipamentos de leitura caracterizados como “acessíveis”, relativamente aos quais não é possível efetuar a leitura , por razões não imputáveis à EDP D, designadamente falta de visibilidade do visor, quando o equipamento se encontra em caixa. Recomendamos que a EDP D proceda à identificação dessas situações, com vista a avaliar junto da Entidade Reguladora o enquadramento das mesmas no conceito de “acessibilidade” previsto no RQS.
- Possibilidade de existência de alertas do sistema, relativamente a situações que se encontrem prestes a entrar em incumprimento.
- Possibilidade de implementação de validações ao nível do Terminal Portátil de Leitura (TPL), de modo a assegurar maior qualidade ao nível do input da informação. Presentemente eventuais erros de input são corrigidos com base em validações efetuadas à posteriori.
- Recomendamos que a caracterização da acessibilidade do equipamento de medição seja documentada através de evidência considerada adequada para o efeito. Contudo, fomos informados pela EDP D, que este procedimento se encontra em fase de implementação.
- Revisão dos mecanismos de controlo relativamente ao prazo de pagamentos das compensações devidas, para permitir que em todas as situações seja cumprido o estipulado no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Atendimento presencial

De acordo com o disposto no Art.º 33º do RQS, a percentagem de atendimentos com tempos de espera até vinte minutos, nos centros de atendimento, não deve ser inferior a 90%. O valor do indicador reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço, foi de 90%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (138 atendimentos presenciais num universo de 33.435), conclui-se que a percentagem de atendimentos com tempos de espera até vinte minutos, no atendimento presencial é de 90%, estando dentro do padrão estabelecido.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre o atendimento presencial não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, consideramos que seria importante para controlo interno da qualidade do serviço de atendimento existir a monitorização do tempo de espera efetivo, isto é, desde que o Cliente se dirige ao balcão de triagem até ao momento do atendimento no balcão respetivo, incluindo o tempo de espera inicial para atendimento no balcão de triagem.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Atendimento telefónico

Conforme o disposto no Art.º 33º do RQS, a percentagem de atendimentos com tempos de espera até sessenta segundos não deve ser inferior a 85%. O valor do indicador reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço foi de 97%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (196 atendimentos telefónicos num universo de 9.076.595) concluiu-se que a percentagem de atendimentos com tempos de espera até sessenta segundos, no atendimento telefónico, foi de 98%, estando dentro do padrão estabelecido.

Verificou-se que nem todos os registos dos atendimentos telefónicos ocorridos ficam disponíveis para consulta posterior. Esta situação é motivada por quebras de interface entre os sistemas quando ocorrem falhas de rede. Trata-se de uma diferença que não ultrapassa os 0,16% do total de atendimentos telefónicos registados.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre o atendimento telefónico não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, no sentido de colmatar as diferenças verificadas, devem ser tomadas medidas corretivas quanto às quebras de interface entre os sistemas. De salientar, que já estão a ser tomadas as devidas ações para solucionar o problema identificado.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Pedidos de informação

De acordo com o disposto no Art.º 44º e 33º do RQS a Empresa deve assegurar a receção de pedidos de informação nas diversas modalidades de atendimento e cumprir um prazo máximo de resposta de 15 dias úteis, em pelo menos 90% dos pedidos verificados. O valor do indicador reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço foi de 96%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (139 pedidos de informação num universo de 174.769), concluiu-se que a percentagem de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis foi de 97%, estando dentro do padrão estabelecido.

Verificou-se que os mecanismos de controlo instituídos não incluem um sistema automático de alertas que permita um controlo eficiente sobre a expiração de prazos de resposta e sobre o anexo de documentação de suporte.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre pedidos de informação não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, considera-se relevante o desenvolvimento de sistemas de aviso, com alerta direcionado para os supervisores de modo a que esteja garantido o cumprimento dos 15 dias úteis previstos no RQS. Adicionalmente recomendamos a implementação de controlos automáticos ou sistemas de alarmes que obriguem ao anexo de documentação de suporte no âmbito de pedidos de informação.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Reclamações

De acordo com o disposto no Art.º 44º do RQS, devem ser assegurados meios de comunicação para a apresentação de reclamações relacionadas com o fornecimento de energia elétrica. Nos casos em que o tempo de resposta for superior a 15 dias úteis, sem que tenha sido enviada uma carta intercalar, o Cliente tem direito a uma compensação, de acordo com o disposto no Art.º 51º (€18, €30 ou €92, consoante a potência contratada).

O universo gerador da amostra selecionada foram as situações reclamadas que geraram incumprimentos. Dos 30 incumprimentos analisados num universo de 416, 60% tinham carta intercalar associada numa fase posterior, isto é, por falha a mesma não foi associada ao contacto, pelo que, a contagem do tempo de resposta não parou.

Das 30 situações analisadas, 23 foram alvo de compensação e os restantes 7, apesar de terem sido identificados pelo sistema como incumprimento, após análise individual pela EDP D, verificou a existência de uma carta intercalar de resposta ao contacto efetuado. Assim, nos termos regulamentares, para estes 7 casos, o pagamento da compensação foi excluído, tendo-se verificado que foram pagas todas as compensações devidas. Em 13 dos 23 casos anteriormente referidos foi cumprido o disposto no nº3 do Artigo 52º do RQS e, nos restantes 10 casos, o pagamento foi realizado posteriormente à primeira fatura verificada após os 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre reclamações/compensações não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Reclamações

Não obstante, a análise efetuada aos procedimentos de controlo instituídos permitiu verificar que, existem algumas oportunidades de melhoria, tais como:

- Implementação de um mecanismo automático de alarme que alerte o utilizador do sistema que, aquando do registo da data de reclamação, o mesmo deve ter em consideração a data de receção da reclamação;
- Implementação de mecanismos de controlo que permitam assegurar que sejam cumpridos os pontos descritos no Art.º 48º do RQS, nomeadamente no que se refere aos factos que motivam o atraso da resposta, das diligências em curso para atender à reclamação e, sempre que possível e aplicável, do nome do funcionário encarregado do assunto ou de qualquer outra referência que permita facilitar futuros contactos, bem como o prazo expectável de resposta;
- Automatização das respostas intercalares tendo em vista a eliminação da geração de compensações indevidas;
- Revisão dos motivos de exclusões de compensações, no sentido de cumprirem na íntegra o previsto no RQS;
- Com o objetivo de assegurar um controlo interno eficaz, recomendamos que seja implementado um sistema que permita o automatismo de envio de alarmes, com a duração do processo, direcionado às pessoas responsáveis por cada reclamação, com intuito de evitar que os prazos se esgotem sem que tenha havido uma resposta;
- Revisão dos mecanismos de controlo relativamente ao prazo de pagamentos das compensações devidas, para permitir que em todas as situações seja cumprido o estipulado no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Avarias na alimentação individual dos Clientes

O Art.º 37º do RQS especifica as avarias na alimentação individual dos Clientes e a correspondente reposição da energia elétrica. Sempre que os prazos estipulados não forem cumpridos o Cliente tem direito a uma compensação, cujo montante varia de acordo com a potência contratada, podendo assumir os valores de €18, €30 ou €92.

Do teste executado, foram analisados 30 incumprimentos num universo de 84, tendo presente os seguintes parâmetros: tipo de Cliente (BT, necessidades especiais/prioritários; outro), zona geográfica (A; B;C), data e hora da comunicação da avaria e data e hora da chegada da equipa ao local. Não foram identificadas situações anómalas. Dos 30 incumprimentos analisados, 4 foram excluídos de acordo com os requisitos do RQS, tendo-se verificado que foram pagas todas as compensações devidas. Em 16 dos 26 casos foi cumprido o disposto no nº3 do Artigo 52º do RQS e, nos restantes 10 casos, o pagamento foi realizado posteriormente à primeira fatura verificada após os 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre as avarias na alimentação individual dos Clientes não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, recomendamos a revisão dos mecanismos de controlo relativamente ao prazo de pagamentos das compensações devidas, para permitir que em todas as situações seja cumprido o estipulado no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

O Art.º 38º do RQS especifica o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente.

Uma vez ultrapassadas todas as questões que deram origem à suspensão do fornecimento, a EDP D deve restabelecer o fornecimento de energia elétrica:

- Até às 17h do dia útil seguinte àquele em que se verificou a regularização da situação, no caso dos Clientes de baixa tensão;
- No período de oito horas a contar do momento de regularização da situação, para os restantes Clientes.

Sempre que a EDP D não cumprir com os prazos estabelecidos, os Clientes são compensados de acordo com o previsto no artigo 51º do RQS.

Num universo de 597 incumprimentos foi gerada uma amostra de 30 incumprimentos, dos quais verificámos que em todos as datas estavam de acordo com as Ordens de Serviço respetivas, bem como a informação de suporte. Todos os casos de suspensão de fornecimento de energia estão associados à falta de pagamento de faturas. Verificámos ainda que foram pagas todas as compensações. Em 29 dos casos foi cumprido o disposto no nº3 do Artigo 52º do RQS e, no restante caso, o pagamento foi realizado posteriormente à primeira fatura verificada após os 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, recomendamos a revisão dos mecanismos de controlo relativamente ao prazo de pagamentos das compensações devidas, para permitir que em todas as situações seja cumprido o estipulado no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Mudança de comercializador

De acordo com o disposto no Art.º 33º do RQS, o tempo médio do procedimento de mudança de comercializador é o tempo que decorre entre o momento em que o pedido é entregue ao operador da rede e a altura em que é comunicada a aceitação do pedido. Não são consideradas para efeito de cálculo deste indicador as situações de mudança de fornecedor do mercado regulado para o mercado livre em que exista dívida perante o comercializador de último recurso ou o comercializador regulado nem as situações de objeção e recusa.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre a mudança de comercializador não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Contudo, recomendamos a alteração das parametrizações no módulo de reporte do Portal de Gestão do Processo de Mudança de Comercializador de forma a que as situações de mudança de comercializador do mercado regulado para o mercado livre em que exista dívida perante o comercializador de último recurso, não sejam consideradas para efeitos de cálculo do indicador. Contudo, salientamos que a EDP D informou que já está em curso a implementação deste procedimento.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Activações

De acordo com o disposto no Art.º 33º do RQS, a percentagem de ativações de fornecimento de instalações de BT, executadas no prazo máximo de 2 dias úteis, após a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica, não deve ser inferior a 90%.

O valor do indicador reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço foi de 97,4%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (139 ativações de fornecimento de instalações de BT num universo de 160.610), concluiu-se que a percentagem de ativações de fornecimento de instalações de BT efetuadas até 2 dias úteis após a celebração do contrato de fornecimento de energia eléctrica foi de 95,0%, estando dentro do padrão estabelecido.

Em 2012, a EDP D apenas considerou para este indicador ativações no mercado regulado, tendo sido excluídos (i) contratos eventuais, (ii) instalação não certificada , (iii) com outro prazo de execução a pedido do Cliente e (iv) ramal não concluído, tal como previsto no RQS.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre as ativações de fornecimento de instalações de BT não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Reposição de serviço na sequência de interrupções de fornecimento acidentais

O Art.º 33º juntamente com o Anexo I do RQS especificam que os procedimentos necessários para a reposição de serviço na sequência de interrupções de fornecimento acidentais, devem ter uma duração igual ou inferior a 4 horas, em 90% das ocorrências.

O valor do indicador reportado à ERSE, em 2012, para o indicador em apreço foi de 99%. De acordo com os testes executados, para a amostra selecionada (139 reposições num universo de 12.412.440), concluiu-se que a percentagem de reposição de energia elétrica até 4h na sequência de interrupções acidentais foi de 98%, estando dentro do padrão estabelecido.

Para proceder ao cálculo do indicador, são consideradas as interrupções de longa duração (superior a três minutos) cuja responsabilidade seja imputável ao operador de rede.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre a reposição de serviço na sequência de interrupções de fornecimento acidentais não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Resumo de Conclusões/Recomendações

Reporte de informação

De acordo com os Art.º 41º a 43º do RQS devem ser elaborados anualmente relatórios da qualidade de serviço técnica e comercial, e os mesmos devem cumprir as exigências descritas nos respetivos artigos sobre a informação a reportar à ERSE.

A EDP D elabora relatórios mensais, trimestrais e anuais. Os primeiros são realizados para controlo interno e os restantes são reportados à ERSE.

Da análise efetuada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos levasse a concluir que os procedimentos de controlo instituídos não asseguram que a informação produzida sobre o reporte de informação não seja fidedigna, ou que a mesma não esteja de acordo com o estabelecido no RQS.

Não obstante, considera-se relevante que a informação reportada esteja discriminada por concelho sempre que possível, de acordo com o estipulado no RQS.

www.pwc.pt