

# **Auditoria de Qualidade de Serviço à REN**

Março de 2012



**ERSE**

ENTIDADE REGULADORA  
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

## **Auditoria de qualidade de serviço à REN**

- 1. Aspetos auditados**
- 2. Etapas e procedimentos da auditoria**
- 3. Principais resultados**
- 4. Recomendações da ERSE**

## Aspetos auditados

As auditorias de qualidade de serviço estão previstas no Regulamento da Qualidade de Serviço e visam a fiscalização da aplicação deste Regulamento. Os aspectos auditados foram:

- Recolha de dados de continuidade de serviço e de disponibilidade da rede de transporte
- Cálculo dos indicadores de continuidade de serviço e de disponibilidade da rede de transporte
- Monitorização da qualidade da onda de tensão
- Controlo e registo de documentação
- Reclamações e pedidos de informação
- Compensações a clientes

## Etapas e procedimentos da auditoria acompanhada pela ERSE

Considerando os procedimentos previstos para o efeito no Regulamento das Relações Comerciais, a ERSE acompanhou o processo de auditoria à REN, realizado por uma empresa de auditoria independente – **ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade**.

A auditoria considerou as seguintes etapas:

Recolha de informação sobre sistemas informáticos e documentais de suporte

Elaboração do caderno de encargos para escolha da entidade auditora

Estabelecimento dos critérios de seleção da entidade auditora

Acompanhamento de todas as fases da auditoria

Análise dos resultados da auditoria e identificação de medidas corretivas

## Continuidade de Serviço



## Principais resultados

- Inexistência de não conformidades.
- Identificada uma oportunidade de melhoria relativa ao tratamento da informação associada a interrupções de fornecimento de energia elétrica causadas por casos fortuitos ou de força maior.

No caso concreto analisado no âmbito da auditoria, a prova documental associada não permitia a identificação do local nem a verificação da causa da interrupção, pelo que não constituía um meio inequívoco de prova.

Foi recomendado pela equipa auditora que nestes casos o elemento de prova utilizado constitua um comprovativo inequívoco, se possível, de cariz oficial.

## Qualidade da onda de tensão



## Principais resultados

- Inexistência de não conformidades.
- Identificada uma oportunidade de melhoria.
  - A REN informou que alterou a política utilizada na realização das ações de monitorização da qualidade da onda de tensão, passando os planos de monitorização a serem elaborados considerando períodos de dois anos.
  - O auditor entendeu que esta alteração poderá não assegurar que o total de semanas de monitorização num ano seja superior ou igual ao do ano anterior, conforme estabelecido no RQS.

## Disponibilidade da rede de transporte

## Principais resultados

- Inexistência de não conformidades.
- Identificadas duas oportunidades de melhoria.
  - Necessidade de melhoria dos critérios e procedimentos associados à classificação de indisponibilidades, em particular, quando se trate de casos fortuitos ou de força maior.
  - Necessidade de melhorar as ações de controlo e garantia de integridade e rastreabilidade dos registos, através de rotinas de controlo e aprovação, ao nível da aplicação informática utilizada para o incentivo à disponibilidade da rede de transporte.



## Reclamações e pedidos de informação



## Principais resultados

- Inexistência de não conformidades.
- Identificada uma oportunidade de melhoria.
  - Necessidade de garantir o registo sistemático das reclamações quer sejam dirigidas diretamente pelos clientes, quer pelo operador da rede de distribuição ou comercializadores em representação dos clientes.
  - Necessidade de distinguir as situações de reclamação e pedidos de informação de situações de gestão de rede comunicadas por outros operadores das redes.

## Recomendações da ERSE (1/2)

- A ERSE sublinhou a importância da recolha de elementos de prova utilizados no processo de classificação das interrupções que devem constituir-se como um comprovativo inequívoco e, se possível, de cariz oficial, em particular para os eventos que são classificados como casos fortuitos ou de força maior.
- De igual modo, de acordo com o relatório final de auditoria, a ERSE relevou a importância e entendeu deverem ser reforçadas as ações de controlo e de garantia da integridade e rastreabilidade dos registos associadas aos procedimentos da utilização da aplicação informática associada ao registo de indisponibilidades.
- A ERSE considerou ser necessária uma maior clarificação do regime aplicável à receção, registo e resposta a reclamações e pedidos de informação de clientes por parte do operador da rede de transporte, aproveitando a revisão do RQS prevista para o ano em curso. A REN deverá identificar os canais e estabelecer os procedimentos de registo das reclamações e pedidos de informação apresentados através do operador da rede de distribuição, tentando distinguir as situações de gestão da rede, das situações de resposta a reclamações e pedidos de informação, conforme decorre do RQS.

## Recomendações da ERSE (2/2)

- Os eventos (incidentes, indisponibilidades, ações de monitorização, ...) objeto de auditoria no caso concreto da REN não apresentam uma dimensão que impeça uma maior exaustividade de análise do que a que decorreu da metodologia adotada pela equipa auditora (assente em amostragens aleatórias, com coleções de eventos que se consideram de reduzida dimensão e, portanto, pouco representativas). Em futuras auditorias recomenda-se que a metodologia de amostragem empregue permita um maior grau e robustez de inferência relativamente ao universo de eventos.
- O relatório final de auditoria apresenta 11 observações e nenhuma não conformidade. A ERSE entendeu que, nalguns dos casos identificados, a classificação poderia ser distinta. Em futuras auditorias recomenda-se que a fronteira entre os conceitos de observação e de não conformidade seja alvo de maior clarificação à partida.