

Relatório síntese

Auditoria de verificação do cumprimento
de disposições regulamentares no âmbito do Regulamento da
Qualidade de Serviço (RQS) à E-Redes

março de 2025

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 826/2023, de 28 de julho, 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. Importa referir que no período auditado encontrava-se vigente o Regulamento nº 406/2021, de 23 de março, sem diferenças significativas relativamente ao RQS atual, no que respeita às matérias analisadas.



2. Obrigações

A E-Redes – Distribuição de Eletricidade, S.A. enquanto operador de rede de distribuição de eletricidade 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 E-Redes teve como objetivo a avaliação dos sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação relativa a:

- Atendimento telefónico de âmbito:
 - comercial
 - comunicação de avarias.
- Assistência técnica;
- Visita combinada;
- Tratamento de reclamações e pedidos de informação;
- Pagamento de compensações.

2. Responsabilidades

- A auditoria foi realizada pela empresa auditora Ernst & Young Audit & Associados- SROC, S.A. (EY) e decorreu entre janeiro de 2024 e dezembro de 2024.
- Para seleção das amostras a EY informou ter utilizado diversas técnicas em conjunto, nomeadamente: seleção aleatória; seleção sistemática ou estratificada e utilização de julgamento profissional. O dimensionamento mínimo das amostras foi estimado visando à obtenção de amostras representativas para os respetivos universos, para cumprir os seguintes pressupostos: intervalo de confiança: 95% ; margem de erro: 5% ; proporção da população (variabilidade): 0,015.
- A EY elaborou um relatório detalhado da auditoria e um relatório síntese, para publicação.
- A E-Redes apresentou à ERSE uma proposta de plano de ação para implementação das recomendações da EY.

Índice

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

Situação de não conformidade 1 (NC1)

Situação detetada: Registo incorreto de datas relativas a reclamações : numa amostra de reclamações recebidas por todos os canais para o efeito, identificaram-se três situações de reclamações com registo incorreto de datas devido a erro humano. Adicionalmente, numa amostra de reclamações recebidas por carta, foram identificadas seis reclamações cujas datas de receção estavam incorretamente registadas em sistema, sendo que o registo incorreto das mesmas conduziu ao não apuramento e consequente não pagamento de seis compensações aos clientes por incumprimento do prazo de resposta. Esta situação decorreu de fragilidades no processo de registo em sistema das cartas recebidas, que é realizado de forma manual.

Recomendação do auditor: A empresa deve rever o processo de registo em sistema da data de receção das reclamações.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes:

De acordo com a análise efetuada, foi desenvolvida uma funcionalidade que assegurasse que na criação de solicitação, a partir da gestão documental, a data ficasse pré-preenchida com a data do pedido do cliente no digital e que, para registos de cartas, apresentasse uma *pop-up* ao utilizador a alertar para a necessidade de considerar a data da carta - prazo de implementação 30/11/2024 (concluído);

Foi ainda implementado um controlo diário para identificação de divergências - prazo de implementação 31/07/2024 (concluído).

As compensações em falta foram pagas.

Impacto no desempenho:

Com impacto direto para o consumidor, compensações devidas.

Análise da ERSE:

A E-Redes já implementou medidas mitigadoras para colmatar as situações identificadas.

Situação de não conformidade 2 (NC2)

Situação detetada: Registo incorreto de datas relativas a pedidos de informação: numa amostra de pedidos de informação, foram identificadas situações de registo incorreto das datas de receção do pedido. Especificamente, foram identificados três casos nos quais a data de receção do pedido de informação não correspondia à data registada em sistema, sendo a data de receção anterior à data de registo em sistema. Um dos três pedidos de informação foi respondido fora do prazo regulamentar, considerando a data efetiva em que foi feito pelos clientes, tendo sido afetado assim o apuramento do indicador geral relativo a pedidos de informação.

Recomendação do auditor: A empresa deve reforçar os procedimentos existentes junto das equipas responsáveis, nomeadamente as práticas de receção dos pedidos e de registo das datas em sistema, para os diversos canais existentes para receção de pedidos de informação.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes:

De acordo com a análise efetuada foi desenvolvida uma funcionalidade que assegurasse que na criação de solicitação, a partir da gestão documental, a data ficasse pré-preenchida com a data do pedido do cliente no digital e que, para registos de cartas, apresentasse uma pop-up ao utilizador a alertar para a necessidade de considerar a data da carta - prazo de implementação 30/11/2024;

Foi ainda implementado um controlo diário para identificação de divergências - prazo de implementação 31/07/2024.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor, impacto apenas no reporte e calculo do indicador.

Análise da ERSE:

A E-Redes já implementou medidas mitigadoras para colmatar as situações identificadas.

Situação de não conformidade 3 (NC3)

Situação detetada: Cálculo incorreto do indicador geral relativo ao tempo de espera do atendimento telefónico para comunicação de avarias, durante o período em análise: no referido período foi realizada uma alteração na tipologia da linha telefónica empresarial, que ocorreu durante alguns meses, durante a qual foram recebidas chamadas comerciais e para comunicação de avarias nesta mesma linha. Esta era anteriormente utilizada apenas para comunicação de avarias. Por este motivo, durante o período em análise foram consideradas todas as chamadas nesta linha para o cálculo do indicador geral relativo ao tempo de espera do atendimento telefónico para comunicação de avarias (e não apenas as chamadas relativas a avarias), o que impactou o cálculo do indicador.

Recomendação do auditor: A situação identificada impactou o apuramento do indicador geral. O impacto da situação em causa no indicador foi de 0,08 pontos percentuais e o cálculo correto do indicador representaria um desempenho superior ao reportado pela E-REDES. Por este motivo, consideraram que não existiam impactos relevantes no reporte do indicador.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

O processo de cálculo do indicador foi ajustado pela E-REDES após a conclusão do processo de alteração da linha telefónica, no início de 2023.

Impacto no desempenho:

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

Análise da ERSE:

A E-Redes já implementou medidas mitigadoras para colmatar a situação identificada.

Situação de não conformidade 4 (NC4)

Situação detetada: Falta de pagamento de compensação relativa a assistências técnicas: não foi paga uma compensação relativa a um incumprimento de assistências técnicas devido a um processo incorreto do estorno da compensação previamente creditada ao cliente. Tratou-se de uma fragilidade em processos associados ao processamento de compensações, que conduziu a uma anulação indevida de compensação devida a um cliente e ao débito incorreto de 20 euros .

Recomendação do auditor: O auditor propõe rever os processos de estorno automático de compensações a débito, de forma a assegurar que em situações de incumprimento dos prazos para a realização de assistências técnicas e de ausência do cliente, sejam estornados os movimentos corretos nas contas dos clientes.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

A E-Redes implementará um controlo automático para impedir o movimento de estorno das compensações a débito, via interface de sistemas -- prazo de implementação 30/06/2025.

As compensações em falta foram pagas.

Impacto no desempenho:

Com impacto direto para o consumidor, compensações devidas.

Análise da ERSE:

A E-Redes iniciou medidas mitigadoras para colmatar as situações identificadas, prevendo terminar no final de junho de 2025.

Situação de não conformidade 5 (NC5)

Situação detetada: Falta de pagamento de compensação relativa a reclamações: foi identificado um caso de não pagamento de compensação devida ao cliente, por incumprimento dos prazos de resposta às reclamações. Esta situação decorreu de um processo manual de cancelamento de uma reclamação registada em duplicado, no qual foi indevidamente anulada a compensação associada à reclamação original. A situação foi corrigida no decorrer da auditoria, tendo a compensação sido lançada na conta corrente do cliente no dia 9 de abril de 2024.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda que a E-Redes reveja os procedimentos de registo de reclamações e dos processos de validação manual dos casos de exceção (incluindo, entre outros, o tratamento e correção de registos duplicados).

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

A E-Redes implementou, em maio de 2024, um controlo de compensações semanal em que são verificadas todas as reclamações que, de acordo com as datas registadas em sistema e as regras previstas no RQS, deveriam ser alvo de compensação mas não têm compensação no sistema JUMP.

Impacto no desempenho:

Com impacto direto para o consumidor, compensações devidas.

Análise da ERSE:

A E-redes já concluiu a implementação das medidas mitigadoras para colmatar a situação identificada, em maio de 2024.

Situação de não conformidade 6 (NC6)

Situação detetada: Pagamento indevido de compensação relativa a visitas combinadas no período em análise: numa amostra identificou-se uma situação de pagamento indevido de uma compensação ao cliente por incumprimento relativo a visitas combinadas, devido a uma má configuração de sistema originada no processo de mudança de hora para o horário de verão, que gerava uma discrepância no registo da hora entre dois sistemas, a partir de 27 de março de 2022. Esta fragilidade de sistema foi identificada pela E-REDES, tendo sido efetuados pela E-REDES esforços para correção manual das situações de registo incorreto identificadas.

Recomendação do auditor: O auditor confirma que em Abril de 2022 a E-REDES implementou melhorias no processo de monitorização e estabeleceu controlos de sistema, de forma a identificar automaticamente situações de discrepância no registo da hora e realizar a correção da mesma antes do encerramento da respetiva ordem de trabalho.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

Não aplicável.

Impacto no desempenho:

Sem impacto direto para o consumidor. O auditor informou que não houve risco de não terem sido pagas compensações aos clientes.

Análise da ERSE:

A E-Redes já concluiu a implementação das medidas mitigadoras para colmatar a situação identificada.

Oportunidade de melhoria 1 (OM1)

Situação detetada: Registo incorreto de compensações relativas a visitas combinadas no período em análise: alguns casos de cobrança de compensação a clientes na sequência de visitas combinadas que a E-REDES opta por não cobrar estão classificados como "Alvo de Compensação" e não como "Compensação Excluída", o que tem impactos na fiabilidade dos dados. Não obstante, esta situação não tem qualquer impacto no pagamento ou na cobrança de compensações, nem no reporte ao Regulador.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda a revisão dos procedimentos internos para que estas situações passem a ser registadas como "Compensação Excluída", por decisão de não cobrança ao cliente.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

A E-Redes propõe-se realizar as seguintes medidas:

- Implementação de uma rotina para tratamento dos casos que não evoluem do estado Alvo de Compensação – prazo de implementação até 31/03/2025;
- Aplicação retroativa desta metodologia, para tratamento dos casos desde 2023 - prazo de implementação até 31/03/2025;
- Monitorização semanal de casos no estado "Alvo de Compensação", para tratamento de casos futuros – concluída a implementação em dezembro de 2024.

Impacto no desempenho:

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

Análise da ERSE:

A E-Redes iniciou medidas mitigadoras para colmatar as situações identificadas, prevendo terminar no final de março de 2025.

Oportunidade de melhoria 2 (OM2)

Situação detetada: Necessidade de atualização do procedimento escrito para apuramento de indicadores da qualidade de serviço: o procedimento escrito existente para apuramento de indicadores da qualidade serviço não estava totalmente atualizado para considerar as alterações emanadas pelo RQS de 2021, face a versões anteriores do Regulamento. Especificamente são referenciados artigos da versão anterior do RQS (art. 64º nº5 e art. 79º nº5). Esta fragilidade a nível documental poderá levar à ocorrência de erro humano no cumprimento do regulamento.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda que sejam revistos os procedimentos existentes para o apuramento de indicadores relativos à qualidade de serviço comercial, de forma a garantir que estes estejam atualizados face ao regulamento em vigor.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

A E-Redes atualizou, em abril de 2024, o procedimento referido, de apuramento dos indicadores RQS, com revisão das designações dos indicadores, com base no Regulamento de Qualidade de Serviço em vigor.

Impacto no desempenho:

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

Análise da ERSE:

Apesar da situação se encontrar sanada a E-Redes deve garantir a fiabilidade dos reportes à ERSE, adaptando os seus procedimentos a cada revisão regulamentar do RQS.

Oportunidade de melhoria 3 (OM3)

Situação detetada: Diferenças nos valores reportados ao Regulador face aos valores reportados em sistema: foram identificadas diferenças nos valores reportados ao Regulador, face aos valores registados nos sistemas da E-REDES, nomeadamente: visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD (diferença de 0,26%); cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo ORD (diferença de 0,23%); número de compensações pagas aos clientes relativas a reclamações (diferença de 0,34%); número de compensações pagas aos clientes por incumprimentos no âmbito das visitas combinadas (diferença de 1,97%); número de pedidos de informação recebidos por escrito (diferença de 0,08%); número de reclamações recebidas (diferença de 0,02%). Estas situações decorrem de falhas na manutenção dos mecanismos para apuramento dos valores a reportar e no registo ou atualização de dados utilizados neste processo.

Recomendação do auditor: o auditor propõe rever os suportes e documentos usados pela E-REDES para apuramento dos valores a reportar ao regulador. Adicionalmente, deverão também ser implementados mecanismos de controlo detetivo, a executar antes dos reportes trimestrais e anuais, que permitam confirmar a veracidade e integridade dos dados e identificar quaisquer fragilidades ou inconsistências que devam ser corrigidas antes da realização do reporte.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

A E-Redes realizou as seguintes medidas:

- Rever procedimentos detetivos - prazo de implementação 30/06/2024;
- Criação de novos pontos de controlo para detetar novos comercializadores e garantir que as somas parciais são iguais ao conjunto de todas as variantes - prazo de implementação 30/06/2024;
- Controlos de validação da coerência da informação entre o sistema comercial e o modelo de dados para reporte, executados antes do cálculo dos indicadores do período a reportar - prazo de implementação 30/06/2024;
- Geração e gravação de modelos de dados mensais, para cálculo dos indicadores - prazo de implementação 30/11/2024;
- Backup trimestral e anual dos modelos de dados, que servirá como evidência dos dados reportados, em cada período - prazo de implementação 30/11/2024.

Impacto no desempenho:

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

Análise da ERSE:

A E-Redes deve garantir a fiabilidade dos reportes à ERSE, monitorizando as medidas mitigatórias implementadas.

Oportunidade de melhoria 4 (OM4)

Situação detetada: Fragilidades no registo de visitas combinadas: foi identificado um caso de uma intervenção para restabelecimento urgente que foi registada em sistema como visita combinada. Esta situação deu lugar ao pagamento de uma compensação indevida por incumprimento do agendamento da visita combinada.

Recomendação do auditor: o auditor propõe rever as situações que são registadas como visitas combinadas. Adição de um campo em sistema (p.e. "Outros"), onde seja possível registar situações de incumprimento relativas a temas que não estejam listados.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

A E-Redes propõe desenvolver um sistema que permita categorizar corretamente o tipo de compensações, quando geradas manualmente - prazo de implementação 30/06/2025.

Impacto no desempenho:

Com impacto direto para o consumidor e impacto no reporte.

Análise da ERSE:

A E-Redes deve garantir a fiabilidade dos reportes à ERSE, utilizando os procedimentos alternativos que forem necessários, até ter implementado o novo sistema. Posteriormente, deve verificar e monitorizar o novo sistema para garantir a fiabilidade referida.

Oportunidade de melhoria 5 (OM5)

Situação detetada: Fragilidades no processo de contacto ao cliente relativo ao agendamento de visita combinada: numa amostra de visitas combinadas foram identificados 6 casos de visitas combinadas agendadas pela E-REDES para as quais que não foi possível evidenciar que o cliente foi contactado relativamente ao agendamento, reagendamento ou cancelamento da visita combinada. Foi comunicado que estas situações advieram do facto do comercializador não ter enviado os contactos dos clientes à E-REDES.

Não obstante, foi verificado que a E-REDES tem um procedimento definido que estabelece um processo para envio de um alerta ao comercializador (via e-mail) quando não é possível estabelecer contacto com o cliente.

Recomendação do auditor: O auditor recomenda avaliar, em conjunto com o regulador e os comercializadores, a necessidade de estabelecimento de uma periodicidade pré-definida para atualizar massivamente as bases de dados de contactos do ORD, provenientes dos comercializadores. Adicionalmente, recomendamos que o processo interno da E-REDES seja revisto de forma a realizar o arquivo das solicitações de contactos realizadas aos comercializadores, visando facilitar a evidenciação das mesmas em processo de auditoria ou revisão de qualidade.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

A E-Redes deverá efetuar uma avaliação interna da necessidade de atualizações massivas dos contactos dos clientes, por parte dos comercializadores e eventual pedido de reunião à ERSE. Deverá analisar e rever o procedimento de solicitação de contactos aos comercializadores, com foco na facilitação de evidências - prazo de implementação 31/03/2025

Impacto no desempenho:

Com impacto direto para o consumidor.

Análise da ERSE:

A E-Redes já tem em curso a implementação de medidas mitigadoras relativas à situação detetada e definiu um prazo limite para a resolução (31/03/2025).

Outras situações - 1 (OS1)

Situação detetada: Pagamento de compensação em atraso: numa amostra, foi identificada uma compensação devida ao cliente relativa a uma assistência técnica realizada em 2021, que foi paga fora do prazo. A E-REDES indicou que a razão do atraso derivou de fragilidades de sistema que não permitiam a identificação atempada da necessidade de pagamento. Foi ainda referido que as mesmas foram corrigidas em dezembro de 2021, através de desenvolvimentos aplicacionais no processo de processamento de compensações no âmbito de incumprimentos relativos a assistências técnicas. Os desenvolvimentos foram colocados em funcionamento no início de 2022, tendo a compensação sido paga.

Recomendação do auditor: A situação já foi mitigada.

Comentários e medidas mitigatórias da E-Redes :

Não aplicável

Impacto no desempenho:

Com impacto direto para o consumidor.

Análise da ERSE:

A situação encontra-se sanada, a compensação devida foi paga.

Face ao exposto, a ERSE considera que a E-Redes deve ter em consideração a resolução das não conformidades e oportunidades de melhoria.

A E-Redes 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 E-Redes.



Auditoria de Verificação das Disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço Comercial

E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A.

Relatório Síntese

20 de Dezembro de 2024

Índice

Capítulo

1. Enquadramento	03
2. Descrição dos trabalhos realizados	05
3. Conclusões e recomendações	09



1

Enquadramento

Objetivos, âmbito e enquadramento regulamentar

Âmbito

Para a realização do trabalho de garantia razoável de fiabilidade à qualidade de serviços comercial da E-REDES, foram desenvolvidas pela EY as seguintes atividades principais:

- ▶ Entendimento dos procedimentos em âmbito e identificação dos sistemas de recolha e registo de informação para o cálculo dos indicadores relacionados com a qualidade de serviço comercial e para o reporte ao Regulador;
- ▶ Verificação da conformidade dos procedimentos existentes e das metodologias de cálculo dos indicadores face ao Regulamento e demais requisitos emitidos pelo Regulador neste âmbito;
- ▶ Realização de testes de conformidade, utilizando métodos de amostragem;
- ▶ Recálculo para uma amostra, dos valores dos indicadores gerais;
- ▶ Identificação de situações de não conformidade e de oportunidades de melhoria nos processos em análise.



Período em análise

Período regulatório de 2022
(janeiro a dezembro)



Âmbito do RQS

Disposições regulatórias relativas
à qualidade de serviço comercial

Enquadramento regulamentar

O Regulamento da Qualidade de Serviço vigente durante o período em análise (Regulamento nº 406/2021, aprovado em 23 de Março de 2021) foi considerado no planeamento e execução da auditoria. Sempre que relevante, foi considerada outra documentação vigente em 2021 emitida ou elaborada pelo Regulador sobre a Qualidade de Serviço Comercial.

Especificamente, foram considerados os seguintes elementos:



Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) de 2021:

- ▶ Cap. VII - Comunicação com os clientes e com outros utilizadores das redes e infraestruturas
- ▶ Cap. VIII - Serviços prestados nas instalações dos clientes
- ▶ Cap. IX - Compensações por Incumprimento
- ▶ Cap. XI - Reporte de Informação



Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS) de 2021:

- ▶ Proc. nº 10 - Envio de Informação à ERSE

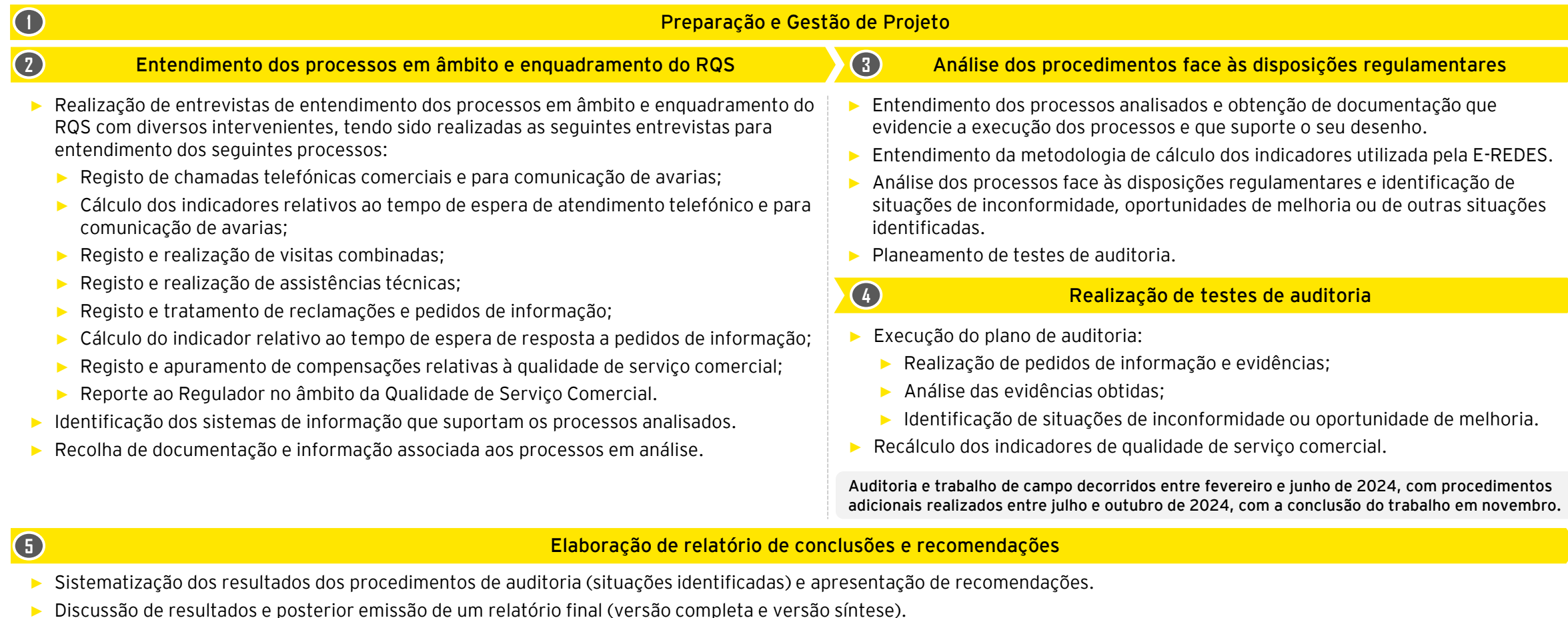


2

Descrição dos trabalhos realizados

Abordagem metodológica

Abordagem metodológica



Procedimentos realizados

Tipos de testes de auditoria realizados

Walkthrough de processo: Acompanhamento da realização de um processo ou simulação da sua execução do início ao fim, visando obter evidências relativas ao seu desenho e confirmar entendimento obtido em entrevista.

Inspeção: Observação e análise de evidências (p.e. *outputs* da realização de uma atividade) que permitam comprovar o desenho e a execução dos processos.

Amostragem: Utilização de técnicas de amostragem representativa para analisar e verificar a execução do processo.

Para seleção das amostras utilizaram-se diversas técnicas em conjunto, nomeadamente: seleção aleatória; seleção sistemática ou estratificada e utilização de julgamento profissional.

Test-of-One: Análise de evidências recolhidas relativas a uma execução do processo ou controlo (normalmente utilizado para testar controlos de IT / automáticos).

Sempre que relevante foram realizados procedimentos adicionais.

Procedimentos de amostragem

Os procedimentos de amostragem foram realizados com recurso a metodologias de amostragem estratificada e não estratificada, visando a obtenção de amostras representativas para os respetivos universos e extrapoláveis para aproximação do valor potencial de erro máximo nesse mesmo universo.

Pressupostos:

- Intervalo de confiança: 95%
- Margem de erro: 5%
- Proporção da população (variabilidade): 0,015

Classificação das situações identificadas ^(1/2)

As situações identificadas na presente auditoria foram classificadas de acordo com a sua natureza (classificação), nível de criticidade e causa.

Para cada situação identificada, foi elaborada uma recomendação de ação com vista à correção da situação identificada e/ou à redução dos seus impactos.

Classificação	Descrição
Situações de Inconformidade	Situações de inconformidade face a disposições regulamentares identificadas no período em análise, no que concerne a: diretrizes processuais, apuramento ou pagamento de compensações, apuramento e reporte de indicadores gerais ou de qualquer outra informação indicada no regulamento, entre outras disposições regulamentares.
Oportunidades de melhoria	Fragilidades identificadas ao nível da maturidade ou eficiência dos processos internos, mas que não originaram situações de incumprimento regulamentar no período em análise.
Outras situações identificadas	Outras situações identificadas no decorrer dos procedimentos de auditoria.

Procedimentos realizados

Classificação das situações identificadas ^(2/2)

Criticidade	Descrição
Elevada	Situação com impacto no cumprimento regulamentar para a generalidade das situações, oriunda de deficiências no desenho do processo.
Baixa	Situação com impacto no cumprimento regulamentar apenas em casos excecionais ou de erro humano, não afetando a execução do processo de forma transversal, durante o período em análise.

Causa	Descrição
Desenho do Processo	Inconformidade decorrente de inexistência de processo ou de desenho do processo não alinhado com as disposições regulamentares. Incluem-se também situações de erros decorrentes de configuração inadequada de sistemas de informação.
Erro Humano	Situações de erro humano (realização de ações indevidas ou involuntárias) potenciadas por fragilidades processuais e/ou elevado grau de manualidade das atividades.
Fragilidade Processual	Situações de processos existentes e alinhados com as disposições regulamentares que apresentam oportunidades de melhoria ao nível da sua robustez, formalização, grau de monitorização ou operacionalização.

3

Conclusões e recomendações



Visão geral dos resultados

Tópico em análise	Descrição dos procedimentos realizados (não exaustivo)	Tipologia de Teste			Críticidade:	Resultados			
		Walkthrough	Inspeção	Amostragem		Situações de Inconformidade		Oportunidades de melhoria	Outras situações identificadas
						Elevada	Baixa		
Atendimento Telefónico Comercial e para Comunicação de Avarias	- Recálculo dos indicadores gerais de tempo de espera para um trimestre de 2022; - Realização de chamadas teste.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	-	1	-	-
Visitas Combinadas	Validação do cumprimento dos requisitos regulamentares para uma amostra de visitas combinadas.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	-	-	2	-
Assistências Técnicas	Validação do cumprimento dos requisitos regulamentares para uma amostra de assistências técnicas.	✓	✓	✓	Sem situações identificadas	-	-	-	-
Reclamações	Validação do cumprimento dos requisitos regulamentares para uma amostra de reclamações.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	-	1	-	-
Pedidos de Informação	Validação do cumprimento dos requisitos regulamentares para uma amostra de pedidos de informação.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	-	1	-	-
Compensações relativas a Qualidade de Serviço Comercial	Validação do pagamento e recebimento de compensações relativas a incumprimentos referentes à Qualidade de Serviço Comercial, para amostras de diferentes tipos de compensação.	✓	✓	✓	Com situações identificadas	-	3	1	1
Reporte ao Regulador	Análise e validação dos elementos reportados ao Regulador no ano de 2022.	✓	✓		Com situações identificadas	-	-	2	-

3. Conclusões e recomendações

Situações de inconformidade identificadas

Enquadramento regulamentar	Descrição	Causa	Criticidade	Impacto potencial	Estado de resolução	Recomendação
01 - Registo incorreto de datas relativas a reclamações						
Art. 57º, Art. 60º, Art. 61º, Art. 63º, Art. 93º, Art. 94º	Numa amostra de reclamações recebidas por todos os canais para o efeito, identificaram-se três situações de reclamações com registo incorreto de datas devido a erro humano. Não obstante, importa referir que nenhum destes casos deveria ter originado compensações. Adicionalmente, numa amostra de reclamações recebidas por carta, foram identificadas seis reclamações cujas datas de receção estão incorretamente registadas em sistema, sendo que o registo incorreto das mesmas levou ao não apuramento e não pagamento de seis compensações aos clientes por incumprimento do prazo de resposta. Esta situação decorreu de fragilidades no processo de registo em sistema das cartas recebidas, que é realizado de forma manual. Não obstante, estas situações foram compensadas e pagas no decorrer da auditoria, no dia 7 de maio de 2024.	Erro humano	Baixa	Impactos ao nível da fiabilidade da informação registada na base de dados, que levaram ao registo incorreto do tempo de resposta das reclamações. Situações de registo incorreto das datas poderão impactar o apuramento de compensações assim como o reporte ao regulador relativamente a reclamações. A situação identificada no processo de registo de reclamações por carta decorreu de erros no registo da data da reclamação, que levou ao não apuramento ou pagamento das compensações devidas, tendo também impactos no reporte do número de compensações pagas. A fragilidade processual que originou esta situação está cingida às reclamações recebidas por carta, que representam cerca 0,55% das reclamações recebidas.	Em resolução	Revisão do processo de registo em sistema da data de receção das reclamações. Nota: A E-REDES tem atualmente em curso as seguintes iniciativas: ▶ Criação de um automatismo para o preenchimento automático da data de receção no sistema comercial, com base no registo de receção constante do sistema de gestão documental. ▶ Desenvolvimento de um alarme (<i>pop-up</i>) no sistema comercial que solicitará ao utilizador que confirme que a data de contacto registada corresponde à data da receção efetiva da carta. ▶ Criação de um controlo diário sobre a consistência destes registos que passa pela geração de um relatório que compara as datas em ambos os sistemas e identifica situações de discrepância, que devem ser analisadas e corrigidas.

Situações de inconformidade identificadas

Enquadramento regulamentar	Descrição	Causa	Criticidade	Impacto potencial	Estado de resolução	Recomendação
02 - Registo incorreto de datas relativas a pedidos de informação						
Art. 57º, Art. 58º, Art. 59º	Numa amostra de pedidos de informação, foram identificadas situações de registo incorreto das datas de receção do pedido. Especificamente, foram identificados três casos nos quais a data de receção do pedido de informação não corresponde à data registada em sistema, sendo a data de receção anterior à data de registo em sistema. Um dos três pedidos de informação foi respondido fora do prazo regulamentar, considerando a data efetiva em que foi feito pelos clientes, afetado assim o apuramento do indicador geral relativo a pedidos de informação.	Erro humano	Baixa	O incorreto registo de um dos pedidos de informação impactou o apuramento do indicador geral durante o período em análise.	Por Endereçar	Reforço dos procedimentos existentes junto das equipas responsáveis, nomeadamente as práticas de receção dos pedidos e de registo das datas em sistema, para os diversos canais existentes para receção de pedidos de informação.
03 - Cálculo incorreto do indicador geral relativo ao tempo de espera do atendimento telefónico para comunicação de avarias durante o período em análise						
Art. 51º, Art. 54º	Durante o período em análise foi realizada uma alteração na tipologia da linha telefónica empresarial, que ocorreu durante um período de alguns meses, durante a qual foram recebidas chamadas comerciais e para comunicação de avarias nesta mesma linha, a qual anteriormente era utilizada apenas para comunicação de avarias. Por este motivo, durante este período foram consideradas todas as chamadas nesta linha para o cálculo do indicador geral relativo ao tempo de espera do atendimento telefónico para comunicação de avarias (e não apenas as chamadas relativas a avarias), o que impactou o cálculo do indicador pela E-REDES. Não obstante, o processo de cálculo do indicador foi ajustado pela E-REDES após a conclusão do processo de alteração da linha telefónica, no início de 2023.	Desenho do processo	Baixa	A situação identificada impactou o apuramento do indicador geral durante o período em análise. No entanto, o impacto da situação em causa no indicador foi de 0,08 pontos percentuais e o cálculo correto do indicador representaria um desempenho superior ao reportado pela E-REDES. Por este motivo, consideramos que não existem impactos relevantes no reporte deste indicador.	Resolvida antes do período de auditoria	N/A - Situação já corrigida

3. Conclusões e recomendações

Situações de inconformidade identificadas

Enquadramento regulamentar	Descrição	Causa	Criticidade	Impacto potencial	Estado de resolução	Recomendação
04 - Falta de pagamento de compensação relativa a assistências técnicas						
Art. 79º, Art. 80º, Art. 81º, Art. 93º, Art. 94º	Não foi paga uma compensação relativa a um incumprimento de assistências técnicas ao cliente devido a um processo incorreto do estorno da compensação previamente creditada ao cliente. Tratou-se de uma fragilidade em processos associados ao processamento de compensações, que levou a: i) anulação indevida de compensação devida ao cliente e ii) ao débito incorreto de 20 euros na conta do cliente.	Fragilidade processual	Baixa	Dívida ao cliente no valor de 40€ e impactos no reporte do número de compensações pagas. Foi demonstrado pela E-REDES que esta situação apenas ocorreu para um único caso durante o período em análise. Verificou-se que a E-REDES iniciou o processo de crédito extraordinário de 40€ ao cliente, no decorrer desta auditoria a 10 de abril de 2024.	Resolvida durante o período de auditoria	Revisão dos processos de estorno automático de compensações a débito, de forma a assegurar que em situações de incumprimentos dos prazos para a realização de assistências técnicas e de ausência do cliente, são estornados os movimentos corretos nas contas dos clientes.
05 - Falta de pagamento de compensação relativa a reclamações						
Art. 57º, Art. 60º, Art. 61º, Art. 63º, Art. 93º, Art. 94º	Foi identificado um caso de não pagamento de compensação devida ao cliente, por incumprimento dos prazos de resposta às reclamações. Esta situação decorreu de um processo manual de cancelamento de uma reclamação registada em duplicado, no qual foi indevidamente anulada a compensação associada à reclamação original. A situação foi corrigida no decorrer da auditoria, tendo a compensação sido lançada na conta corrente do cliente no dia 9 de abril de 2024.	Erro Humano	Baixa	Esta situação decorreu de um erro humano, que levou ao anulamento e não apuramento ou pagamento de uma compensação devida, tendo também impactos no reporte do número de compensações pagas. No entanto, não foi identificada qualquer fragilidade estrutural no processo de apuramento de compensações relativas a reclamações.	Resolvida durante o período de auditoria	Revisão dos procedimentos de registo de reclamações e dos processos de validação manual dos casos de exceção (incluindo, entre outros, o tratamento e correção de registos duplicados).

Situações de inconformidade identificadas

Enquadramento regulamentar	Descrição	Causa	Criticidade	Impacto potencial	Estado de resolução	Recomendação
06 - Pagamento indevido de compensação relativa a visitas combinadas no período em análise						
Art. 72º, Art. 73º, Art. 74º, Art. 93º	Numa amostra identificou-se uma situação de pagamento indevido de uma compensação ao cliente por incumprimento relativo a visitas combinadas, devido a uma má configuração de sistema originada no processo de mudança de hora para o horário de verão, que gerava uma discrepância no registo da hora entre dois sistemas, a partir de 27 de março de 2022. Esta fragilidade de sistema foi identificada pela E-REDES, tendo sido empregados pela E-REDES esforços para correção manual das situações de registo incorreto identificadas. Confirmámos que em Abril de 2022 a E-REDES implementou melhorias no processo de monitorização e estabeleceu controlos de sistema, de forma a identificar automaticamente situações de discrepância no registo da hora e realizar a correção da mesma antes do encerramento da respetiva ordem de trabalho. Na realização de procedimentos adicionais para validar se ocorreram outras situações de registos discrepantes (com esta causa) no período entre a identificação do problema e a sua resolução, não nos foi possível confirmar que não existiram outras situações de pagamento indevido de compensação ao cliente devido a esta causa. Não obstante, esta situação não originou risco de cobrança indevida de compensações aos clientes, apenas o contrário (pagamento indevido de compensações aos clientes).	Desenho do processo	Baixa	Esta situação levou ao pagamento indevido de uma compensação ao cliente.	Resolvida antes do período de auditoria	N/A - Situação já corrigida

Oportunidades de melhoria identificadas

Enquadramento regulamentar	Descrição	Causa	Estado de resolução	Recomendação
07 - Registo incorreto de compensações relativas a visitas combinadas no período em análise				
Art. 72º, Art. 73º, Art. 74º	Alguns casos de cobrança de compensação a clientes na sequência de visitas combinadas que a E-REDES opta por não cobrar estão classificados como "Alvo de Compensação" e não como "Compensação Excluída", o que tem impactos na fiabilidade dos dados. Não obstante, esta situação não tem qualquer impacto no pagamento ou na cobrança de compensações, nem no reporte ao Regulador.	Erro Humano	Por Endereçar	Revisão dos procedimentos internos para que estas situações passem a ser registadas como "Compensação Excluída", por decisão de não cobrança ao cliente.
08 - Necessidade de atualização do procedimento escrito para apuramento de indicadores da qualidade de serviço				
N/A	O procedimento escrito existente para apuramento de indicadores da qualidade de serviço não está totalmente atualizado para considerar as alterações emanadas pelo RQS de 2021, face a versões anteriores do Regulamento. Especificamente são referenciados artigos da versão anterior do RQS (art. 64º nº5 e art. 79º nº5). Esta fragilidade a nível documental poderá levar à ocorrência de erro humano no cumprimento do regulamento.	Desenho de Processo	Por Endereçar	Revisão dos procedimentos existentes para o apuramento de indicadores relativos à qualidade de serviço comercial, de forma a garantir que estes estejam atualizados face ao regulamento em vigor.

Oportunidades de melhoria identificadas

Enquadramento regulamentar	Descrição	Causa	Estado de resolução	Recomendação
09 - Diferenças nos valores reportados ao Regulador face aos valores reportados em sistema				
Art. 108º MPQS Proc. nº 10	Foram identificadas diferenças nos valores reportados ao Regulador, face aos valores registados nos sistemas da E-REDES, nomeadamente: - Visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD (diferença de 0,26%); - Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo ORD (diferença de 0,23%); - Número de compensações pagas aos clientes relativas a reclamações (diferença de 0,34%); - Número de compensações pagas aos clientes por incumprimentos no âmbito das visitas combinadas (diferença de 1,97%); - Número de pedidos de informação recebidos por escrito (diferença de 0,08%); - Número de reclamações recebidas (diferença de 0,02%). Estas situações decorrem de falhas na manutenção dos mecanismos para apuramento dos valores a reportar e no registo ou atualização de dados utilizados neste processo. Em três destas situações, foi indicado pela E-REDES que as causas das diferenças foram apuradas e corrigidas durante o processo de auditoria.	Fragilidade Processual	Em resolução	Revisão dos suportes e documentos usados pela E-REDES para apuramento dos valores a reportar ao regulador. Adicionalmente, deverão também ser implementados mecanismos de controlo detetivo, a executar antes dos reportes trimestrais e anuais, que permitam confirmar a veracidade e integridade dos dados e identificar quaisquer fragilidades ou inconsistências que devam ser corrigidas antes da realização do reporte.
10 - Fragilidades no registo de visitas combinadas				
Art. 72º, Art. 73º, Art. 74º, Art. 75º, Art. 86º	Foi identificado um caso de uma intervenção para restabelecimento urgente que foi registada em sistema como visita combinada. Esta situação deu lugar ao pagamento de uma compensação indevida por incumprimento do agendamento da visita combinada.	Erro Humano	Por Endereçar	Revisão das situações que são registadas como visitas combinadas. Adição de um campo em sistema (p.e. "Outros"), onde seja possível registar situações de incumprimento relativas a temas que não estejam listados.

Oportunidades de melhoria identificadas

Enquadramento regulamentar	Descrição	Causa	Estado de resolução	Recomendação
11 - Fragilidades no processo de contacto ao cliente relativo ao agendamento de visita combinada				
Art. 72º, Art. 73º, Art. 74º, Art. 75º	Para uma amostra de visitas combinadas foram identificados 6 casos de visitas combinadas agendadas pela E-REDES para as quais não foi possível evidenciar que o cliente foi contactado relativamente ao agendamento, reagendamento ou cancelamento da visita combinada. Foi comunicado que estas situações advieram do facto do comercializador não ter enviado os contactos dos clientes à E-REDES. Não obstante, foi verificado que a E-REDES tem um procedimento definido que estabelece um processo para envio de um alerta ao comercializador (via e-mail) quando não é possível estabelecer contacto com o cliente.	Fragilidade Processual	Por Endereçar	Avaliar, em conjunto com o Regulador e os Comercializadores, a necessidade de estabelecimento de uma periodicidade pré-definida para atualizar massivamente as bases de dados de contactos do ORD, provenientes dos comercializadores. Adicionalmente, recomendamos que o processo interno da E-REDES seja revisto de forma a realizar o arquivo das solicitações de contactos realizadas aos Comercializadores, visando facilitar a evidenciação das mesmas em processo de auditoria ou revisão de qualidade.

Outras situações identificadas

Enquadramento regulamentar	Descrição	Causa	Estado de resolução	Recomendação
12 - Pagamento de compensação em atraso				
Art. 79º, Art. 80º, Art. 81º, Art. 93º, Art. 94º	Numa amostra, foi identificada uma compensação devida ao cliente relativa a uma assistência técnica realizada em 2021, que foi paga fora do prazo. Foi indicado pela E-REDES que a razão do atraso derivou de fragilidades de sistema que não permitiam a identificação atempada da necessidade de pagamento. Foi também referido que as mesmas foram corrigidas em dezembro de 2021 através de desenvolvimentos aplicativos no processo de processamento de compensações no âmbito de incumprimentos relativos a assistências técnicas. Os desenvolvimentos foram colocados em funcionamento no início de 2022, tendo a compensação sido paga.	Fragilidade Processual	Resolvida antes do período de auditoria	N/A - Situação já corrigida.

Conclusão

Na sequência dos procedimentos realizados sobre as evidências e informação obtidas respeitantes às matérias em âmbito, apresentam-se as seguintes conclusões:

Não foram identificadas situações de incumprimento material das disposições regulamentares aplicáveis.

Foram identificadas, no entanto, situações de inconformidade de criticidade baixa (com impactos no cumprimento regulamentar apenas em casos excecionais ou de erro humano, não afetando a execução dos processos de forma transversal) nos processos de atendimento telefónico, resposta a reclamações, resposta a pedidos de informação e pagamento de compensações.

Identificámos também oportunidades de melhoria ao nível da maturidade dos processos, robustez do controlo interno e práticas de registo e documentação de atividades, nas seguintes áreas:

- ▶ **Reporte ao Regulador:** Mecanismos de cálculo e apuramento de valores a reportar ao Regulador e necessidade de atualização de documentação de suporte aos processos de reporte.
- ▶ **Visitas Combinadas:** registo incorreto da tipologia e classificação de visitas combinadas e fragilidades ao nível da documentação dos contactos realizados com o cliente para agendamento.

Importa referir que não foram identificadas quaisquer situações de inconformidade ou oportunidade de melhoria nos processos de assistência técnica.

Com base no trabalho efetuado, cujos resultados apresentamos neste Relatório Síntese, concluímos que a E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A., cumpre em todos os aspetos materiais, as disposições regulamentares incluídas no Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás, sobre o atendimento telefónico (de âmbito comercial e de comunicação de avarias), a assistência técnica, a visita combinada, o tratamento de reclamações, o tratamento de pedidos de informação e o pagamento de compensações por incumprimento de padrões estabelecidos no âmbito dos temas anteriores para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022.

EY | Building a better working world

EY exists to build a better working world, helping to create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via ey.com/privacy. For more information about our organization, please visit ey.com.

© 2024 Ernst & Young Audit & Asociados - SROC, S.A.

All Rights Reserved.

This material has been prepared for general informational purposes only and is not intended to be relied upon as accounting, tax or other professional advice. Please refer to your advisors for specific advice.

ey.com

