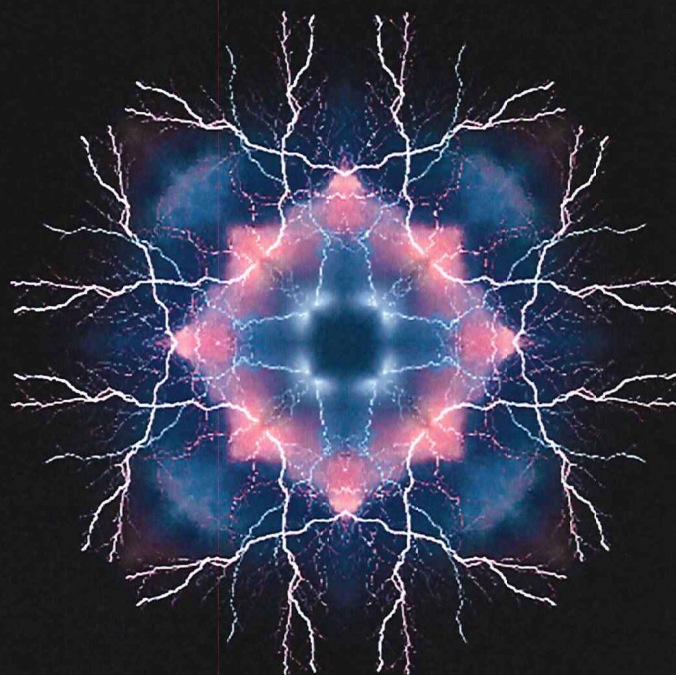


**Deloitte.**



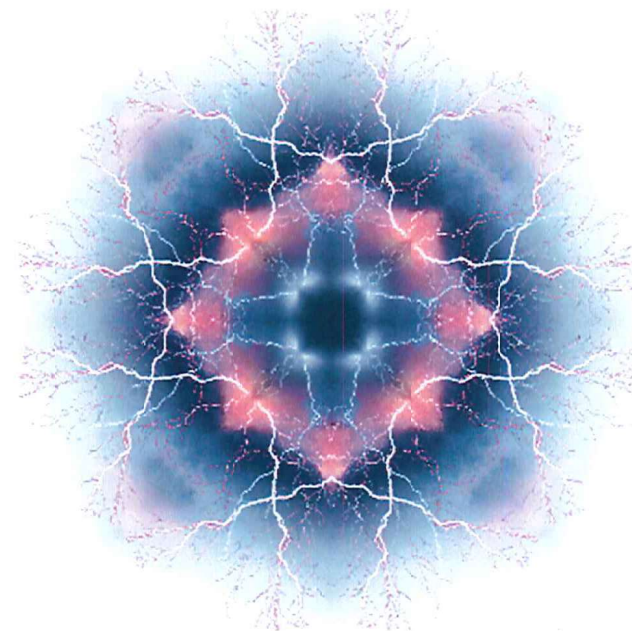
## **Relatório Síntese**

Auditoria de verificação das disposições regulamentares relativas à  
qualidade de serviço – EDP Distribuição - Energia, S.A.

20 de março de 2018

# Índice

Introdução	3
Descrição do trabalho realizado	5
Situações detetadas e conclusão	7



# Introdução

## Enquadramento

A qualidade de serviço do fornecimento de energia elétrica no Sistema Elétrico Nacional (SEN), em Portugal continental, tem um enquadramento regulamentar desde 2000, ano em que foi publicado o primeiro regulamento da qualidade de serviço. Em 2003 e em 2006, foram publicadas versões revistas do mesmo e em novembro de 2013, foi publicado o regulamento que vigorou entre 2014 e 2017.

O Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 455/2013 da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), visa estabelecer um quadro de relacionamento entre os operadores de redes, os comercializadores de último recurso, os comercializadores regulados, os comercializadores e o consumidor (Contrapartes), promovendo a melhoria dos serviços prestados, mediante a fixação de padrões mínimos de qualidade, de natureza técnica e comercial, a que devem obedecer as entidades do Sistema Elétrico Nacional (SEN) no serviço prestado.

O RQS é complementado com regulamentação específica que determina os Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço (Diretiva n.º 20/2013, de 22 de novembro), os prazos para a classificação de Eventos Excepcionais e para o envio de informação à ERSE (Diretiva n.º 21/2013, de 22 de novembro) e os procedimentos aplicáveis (Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço).

Para a qualidade geral dos serviços prestados pelas entidades do SEN contribuem ainda o Decreto Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho referente ao Regime Jurídico dos *Call Centers*, que pretende salvaguardar o direito à informação e ao apoio aos consumidores através dos centros telefónicos de relacionamento, regulando a forma como estes serviços são prestados e estabelecendo regras que contribuam para a eficiência dos serviços, bem como a obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações, prevista no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, o qual visa tornar mais acessível o exercício do direito de queixa ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu.

O RQS estabelece no seu art.º 68º, que os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem promover, de 2 em 2 anos, a realização de auditorias de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

Dando cumprimento a este desígnio regulamentar, a EDP Distribuição – Energia, S.A. (EDP Distribuição), enquanto operadora da rede de distribuição, contratou a Deloitte para a realização do referido trabalho de auditoria com referência ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2015 e 31 de dezembro de 2015.

# Introdução

## Normas utilizadas

O nosso trabalho foi efetuado atendendo à Norma Internacional de trabalhos de garantia de fiabilidade que não sejam auditorias ou exames simplificados de informação financeira histórica (ISAE 3000) e requisitos de divulgação de informação estabelecidos pela ERSE, e está sustentada numa abordagem globalmente consistente, baseada na identificação de riscos, sendo apoiada num conjunto integrado de mecanismos com forte ligação tecnológica.

## Âmbito

O nosso trabalho teve como objetivo dar resposta ao previsto no art.º 68.º do RQS, procedendo à verificação independente das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço e de avaliação dos procedimentos e sistemas de registo necessários ao cumprimento das mesmas para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2015 e 31 de dezembro de 2015, nomeadamente nas seguintes vertentes:

1. Verificação da conformidade dos sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre qualidade de serviço;
2. Avaliação do funcionamento e da robustez dos procedimentos de controlo, deteção e correção de erros/anomalias;

1. Avaliação das metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço técnica e comercial aplicáveis à EDP Distribuição, de acordo com o previsto no RQS, incluindo a eventual replicação dos procedimentos de cálculo a uma amostra dos valores em análise, quando aplicável; e
2. Verificação do cumprimento do plano de monitorização da qualidade de energia elétrica aprovado pela ERSE e verificar a existência e a aplicação dos procedimentos relacionados com o tema da qualidade de energia elétrica.

A realização do nosso trabalho decorreu entre o dia 1 de Março de 2017 e a data de emissão do presente relatório.

# Descrição do trabalho realizado

## Procedimentos efetuados

Os principais procedimentos efetuados no âmbito da Informação de Qualidade de Serviço foram como segue:

1. Realização de reuniões com os responsáveis da EDP Distribuição e análise de documentação para obtenção de entendimento sobre os procedimentos e controlos para a gestão dos processos implementados e reporte de informação;
2. Análise dos principais fluxos de informação e respetivos sistemas de suporte;
3. Verificação da conformidade dos sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre qualidade de serviço;
4. Verificação do funcionamento e da robustez dos procedimentos de controlo, deteção e correção de erros/anomalias;
5. Obtenção de entendimento sobre os processos e procedimentos envolvidos na execução das atividades inerentes a cada indicador em análise;
6. Obtenção da informação de base para a realização de testes às metodologias e aos critérios de cálculo, nomeadamente através do recálculo, relativamente a:
  - a) Indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço comercial e técnica;
  - b) Mecanismos de incentivo à melhoria da continuidade de serviço;
  - c) Compensações relativas ao incumprimento dos padrões estabelecidos para os indicadores individuais de continuidade de serviço;
7. Para os indicadores gerais da qualidade de serviço comercial:
  - a) Recálculo dos indicadores com base na população total de eventos (exceto para os indicadores associados a "atendimento telefónico – receção automática de leituras" e "leituras de equipamento de medição em BTN", dada a dimensão dos universos):
    - i. Atendimento Presencial;
    - ii. Pedidos de Informação por escrito;
    - iii. Pedidos de Ligação às Redes em Baixa Tensão;
    - iv. Ativações de Fornecimento.
  - b) Realização de testes sobre a qualidade da informação, com base em amostragem sobre o universo de eventos, por forma a verificar se cada evento selecionado está de acordo com o registo em sistema, ou seja, se cumpre com o critério definido para o indicador.
8. Para os indicadores individuais da Qualidade de Serviço Comercial:
  - a) Realização de testes sobre a conformidade do cálculo da compensação, com base em amostragem sobre o universo de eventos que deram origem a compensação relativas a:
    - i. Assistências Técnicas;
    - ii. Visitas Combinadas;
    - iii. Restabelecimentos de Fornecimento;
    - iv. Reclamações.

## Descrição do trabalho realizado

- b) Realização de testes sobre a qualidade da informação, com base em amostragem sobre o universo de eventos que não deram origem a incumprimento, verificando se cada evento selecionado está de acordo com o registo em sistema, ou seja, se de facto cumpre com o critério definido para o indicador;
9. Para os indicadores gerais da Qualidade de Serviço Técnica:
- a) Recálculo dos indicadores com base num excerto representativo da população total de eventos (e.g. um mês de eventos);
  - b) Validação da correta classificação como interrupções previstas ou acidentais, tal como previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço, através da análise de documentação suporte para uma amostra representativa dos eventos identificados;
  - c) Validação da correta parametrização em sistema, como aprovadas ou desaprovadas, das ocorrências enviadas à Entidade Reguladora para serem classificadas como eventos excepcionais, para um excerto representativo da população total de eventos.
10. Para os indicadores individuais da Qualidade de Serviço Técnica:
- a) Realização de testes sobre a conformidade do cálculo dos indicadores e das compensações e respetivo pagamento ao cliente ou exclusão justificada, com base em amostragem sobre o universo de incumprimentos;
- b) Realização de testes sobre a qualidade da informação, com base em amostragem sobre o universo de instalações em que não se registou incumprimento, verificando se cada evento selecionado está de acordo com o registo em sistema, ou seja, se de facto cumpre com o critério definido para o indicador.
10. Para os mecanismos de incentivo à melhoria da continuidade de serviço, recálculo da componente 1 e da componente 2 do respetivo mecanismo.
11. Verificação do cumprimento do plano de monitorização da qualidade de energia elétrica, aprovado pela ERSE, e da existência e aplicação dos procedimentos relacionados com o tema da qualidade de energia elétrica, através da realização de testes sobre os dados dos equipamentos de medição de uma subestação AT/MT e de um posto de transformação, para uma amostra de uma semana.

### Metodologia de amostragem

Atendendo ao enquadramento dos testes a realizar, e de acordo com os requisitos da ERSE, os testes sobre a qualidade da informação baseados em amostragem foram realizados com base em metodologia de amostragem não estratificada, de modo a permitir a inferência estatística para os respetivos universos, para um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 5% (a taxa de erros tolerável na população é de 5%).

# Situações detetadas e conclusão

## Introdução

As situações detetadas e recomendações resultantes dos procedimentos de verificação efetuados foram classificadas qualitativamente de acordo com os seguintes critérios:

1. Não conformidades – Situações não conformes com a legislação e regulamentação aplicável, decorrente da ausência ou deficiente desenho ou operacionalidade do ambiente de controlo interno que resultem, no seu conjunto ou individualmente, em prejuízo ou benefício indevido materialmente relevante para as Contrapartes;
2. Observações – Situações não conformes com a legislação e regulamentação aplicável, decorrente da ausência ou deficiente desenho ou operacionalidade do ambiente de controlo interno que resultem, no seu conjunto ou individualmente, em prejuízo ou benefício indevido não materialmente relevante para as Contrapartes; e
3. Oportunidades de melhoria – Situações potencialmente não conformes com a legislação e regulamentação aplicável, decorrente da ausência ou deficiente desenho ou operacionalidade do ambiente de controlo interno, que possam resultar, no seu conjunto ou individualmente, em prejuízo ou benefício indevido não materialmente relevante para as Contrapartes.

## Não conformidades / reservas

No decurso do nosso trabalho identificámos a seguinte não conformidade:

### NC1 – Exclusão indevida de incumprimentos para efeito de pagamento de compensações

#### Enquadramento regulamentar

Nos termos estabelecidos no Artigo 52º do RQS, é conferido ao cliente o direito a compensação na sequência do incumprimento por parte dos operadores das redes ou comercializadores.

#### Descrição da situação detetada

Exclusão indevida de incumprimentos para pagamento de compensações previstas no Artigo 52º do RQS e relativas a visitas combinadas e a restabelecimentos do fornecimento, correspondendo a um impacto máximo estimado de 3.200 Euros e 3.800 Euros, respetivamente.

#### Recomendação

Considerar o reforço dos procedimentos de revisão dos motivos e documentação de suporte às exclusões de compensação relativas a incumprimentos de visitas combinadas e de restabelecimentos do fornecimento.

# Situações detetadas e conclusão

## Observações

No decurso do nosso trabalho identificámos as seguintes observações:

### O1 – Incumprimento dos prazos de pagamento de compensações

#### Enquadramento regulamentar

De acordo com o Artigo 56.º do RQS, a informação do direito de compensação e o respetivo pagamento devem ser efetuados, o mais tardar, na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação, sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente.

#### Descrição da situação detetada

Na análise a uma amostra representativa de pagamentos de compensações relativas a visitas combinadas, a restabelecimentos do fornecimento, a reclamações e a assistências técnicas, detetámos que os respetivos prazos médios de pagamento foram superiores a 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

#### Recomendação

Considerar a revisão dos mecanismos de controlo relativamente ao prazo de pagamento das compensações devidas, nomeadamente através da implementação de mecanismos que automatizem o processamento dos pagamentos.

### O2 – Incorreta identificação de reclamações sujeitas a compensação

#### Enquadramento regulamentar

O incumprimento do prazo de resposta a reclamações por parte dos operadores das redes de distribuição, definido como sendo de 15 dias úteis, confere aos clientes o direito de compensação nos termos estabelecidos no Artigo 52.º do RQS.

#### Descrição da situação detetada

No decurso do nosso trabalho identificámos 160 reclamações num universo de 45.661 reclamações que foram respondidas em 16 dias.

No decurso da auditoria a EDP Distribuição procedeu à correção da parametrização do algoritmo que estava na origem desta situação, permitindo a identificação das reclamações fora do prazo, após os 15 dias úteis.

Análise complementar permitiu verificar que as reclamações afetadas foram lançadas em sistema para compensação após deteção desta situação.

#### Recomendação

Considerar a reavaliação dos procedimentos de teste, validação e aceitação de desenvolvimentos de software com impacto ao nível do cumprimento regulamentar.



## Situações detetadas e conclusão

### 03 – Incorreta classificação em sistema de pedidos informação por escrito

#### Enquadramento regulamentar

Nos termos estabelecidos nos Artigos 38.º e 39.º do RQS, consideram-se Pedidos de Informação, as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços. Para os operadores das redes de distribuição, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

#### Descrição da situação detetada

Na análise a uma amostra representativa de pedidos de informação por escrito, identificámos pedidos incorretamente classificados como pedidos de informação por escrito.

Não obstante as incorreções de classificação, verificámos que estas situações foram objeto de tratamento de acordo com a classificação real de cada pedido, não tendo sido excedidos os respetivos prazos.

#### Recomendação

Considerar a definição e implementação de uma nova metodologia de registo, triagem e revisão dos pedidos de informação por escrito, de forma a classificar corretamente a informação para efeitos de reporte à ERSE.

### 04 – Incorreção na extração de dados e no cálculo do indicador geral de atendimento telefónico

#### Enquadramento regulamentar

Nos termos estabelecidos nos artigos 36.º e 37.º do RQS, o Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e comercial, respetivamente, são avaliados por um indicador calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas. As chamadas com tempo de espera superior a 60 segundos devem ser consideradas no universo total de chamadas.

#### Descrição da situação detetada

No decurso do nosso trabalho, verificámos que a metodologia utilizada para a extração de dados capturava os dados incoerentes com os que se encontravam no sistema.

Em janeiro de 2017 foram introduzidas melhorias para garantir a integridade da informação pelo que a metodologia que estava na origem da situação detetada já se encontrava corrigida à data da realização do nosso trabalho.

#### Recomendação

Reforço nos procedimentos de validação e aprovação dos pressupostos e critérios de cálculo dos indicadores da Qualidade de Serviço face às disposições regulamentares. Estes procedimentos deverão considerar a consulta a ERSE de modo a obter o seu aval para os critérios e pressupostos utilizados.

# Situações detetadas e conclusão

## Oportunidades de melhoria

No decurso do nosso trabalho identificámos as seguintes oportunidades de melhoria:

- Insuficiências na metodologia de captura dos incumprimentos nos prazos de Restabelecimento do Fornecimento;
- Insuficiências na metodologia de captura dos incumprimentos relativos a Visitas Combinadas;
- Insuficiência na formalização de procedimentos relativos ao mecanismo de Incentivo à melhoria da continuidade do serviço;
- Insuficiências na formalização de procedimentos e responsabilidades relacionadas com os sistemas de informação envolvidos nos processos da qualidade do serviço; e
- Inexistência de alarmística para aproximação do prazo de resposta a pedidos de Informação e Reclamações.

## Conclusão

A componente de Indicadores Individuais da Qualidade de Serviço Comercial é a principal área de melhoria ao ter revelado nos testes realizados uma não conformidade relativa a exclusão indevida de incumprimentos para pagamento de compensações, duas Observações relativas ao incumprimento dos prazos de pagamento de compensações e à incorreta identificação de reclamações sujeitas a compensação e três Oportunidades de Melhoria relativas a insuficiências na metodologia de captura dos incumprimentos (restabelecimento do fornecimento e visitas combinadas) e a insuficiências na captura e reporte de compensações processadas.

Outra área a requerer melhorias é a componente de Indicadores Gerais da Qualidade de Serviço Comercial na qual foram identificadas duas Observações decorrentes dos testes realizados, relacionadas com a incorreta classificação de pedidos de informação por escrito registados em sistema e com incorreção na extração de dados e no cálculo do indicador geral do atendimento telefónico.

De referir que a componente de Qualidade de Serviço Técnica (Continuidade de Serviço, Classificação da Informação, Qualidade da Energia, Mecanismo de Incentivo à melhoria da continuidade do serviço), baseado nos testes realizados, não revelaram melhorias de relevo.

Com base nos procedimentos efetuados nas evidências obtidas, pela inferência estatística decorrente da metodologia de amostragem utilizada, e exceto quanto aos efeitos da não conformidade (NC1) referida acima, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a crer que os procedimentos e sistemas de registo para cumprimento das disposições regulamentares sobre a qualidade de serviço e da respetiva informação de qualidade de serviço preparada pela EDP Distribuição para os doze meses findos em 31 de dezembro de 2015 enviada à ERSE e publicada, não se encontrem em todos os aspetos materiais, de acordo com as disposições do Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço emitidos pela ERSE.



“Deloitte” refere-se a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada de responsabilidade limitada do Reino Unido (DTTL), ou a uma ou mais entidades da sua rede de firmas membro e respetivas entidades relacionadas. A DTTL e cada uma das firmas membro da sua rede são entidades legais separadas e independentes. Aceda a [www.deloitte.com/pt/about](http://www.deloitte.com/pt/about) para saber mais sobre a nossa rede global de firmas membro.

A Deloitte presta serviços de auditoria, consultoria, financial advisory, risk advisory, consultoria fiscal e serviços relacionados a clientes nos mais diversos setores de atividade. Quatro em cada cinco empresas da Fortune Global 500® recorrem aos serviços da Deloitte, através da sua rede global de firmas membro presente em mais de 150 países, combinando competências de elevado nível, conhecimento e serviços de elevada qualidade para responder aos mais complexos desafios de negócio dos seus clientes. Para saber como os aproximadamente 245.000 profissionais criam um impacto positivo, siga a nossa página no [Facebook](#), [LinkedIn](#) ou [Twitter](#).