



## Qualidade de serviço – *atendimento*

### ...a **má prática**...

Se anda há algum tempo a tentar contactar sem sucesso o seu comercializador pela linha telefónica ou sempre que liga fica em fila de espera.

### ...a **ERSE** aconselha...

Tente o contacto através de outro meio (por email, pela página na internet, por carta ou presencialmente se o seu comercializador disponibilizar esse canal de atendimento). Os comercializadores de energia têm de garantir o atendimento telefónico e por escrito aos consumidores.

Uma vez atendida a chamada, se o período de espera for superior a 60 segundos, o comercializador tem de disponibilizar uma forma de o consumidor deixar o contacto e o motivo da chamada. O comercializador deve responder nos dois dias úteis seguintes. O custo de uma chamada para o atendimento telefónico não pode ser superior ao de uma chamada local.

As chamadas para comunicação de leituras ou de avarias são gratuitas. Se as dificuldades de contacto continuarem dê conhecimento à ERSE.