

Comunicado

ERSE publica relatório da qualidade de serviço comercial de 2021

A ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos publicou hoje o relatório da qualidade de serviço comercial, referente a 2021, onde analisa a qualidade de serviço prestada pelos operadores de redes e pelos comercializadores de energia aos seus clientes, concluindo que cumpriram, na maioria das situações, os padrões estabelecidos nas diversas vertentes do relacionamento comercial.

Este documento efetua uma caracterização da qualidade verificada e percecionada pelos clientes em diversas vertentes do relacionamento comercial com o cliente, designadamente no atendimento (presencial e telefónico), na resposta a pedidos de informação e reclamações e em serviços prestados nas instalações dos clientes. São ainda abordadas questões referentes a clientes com necessidades especiais e clientes prioritários e verificado o cumprimento dos objetivos mínimos estabelecidos pelo Regulamento da Qualidade de Serviço.

Em 2021, a pandemia por COVID-19 afetou significativamente a atividade de operadores de rede e de comercializadores. Não só pelas restrições operacionais (por exemplo, em termos do atendimento), mas também pelas frequentes alterações das medidas excecionais decretadas no contexto da pandemia. A título de exemplo, recorda-se a retoma das interrupções de fornecimento a clientes domésticos, a possibilidade de se poderem voltar a efetuar as visitas combinadas e a não existência de impedimento para as leituras reais de contadores nas instalações dos clientes.

Os agentes cumpriram os padrões estabelecidos na maioria das vertentes da qualidade de serviço comercial, verificando-se em algumas situações elevados níveis de desempenho. Todavia, no atendimento telefónico verificaram-se dificuldades que conduziram a que algumas das empresas não tenham conseguido cumprir os padrões mínimos exigidos.

Espera-se que o abrandamento da pandemia e a normalização das condições de operação permitam a melhoria dos níveis de atendimento telefónico. Todavia, o momento extraordinário que atualmente se vive no setor energético poderá também ter consequências neste domínio. A ERSE continuará a monitorizar este tema.

A qualidade do relacionamento comercial com o cliente é um dos fatores valorizado pelos clientes na escolha do seu comercializador, pelo que o relatório, agora publicado, ao divulgar informação referente aos vários comercializadores, contribui para uma escolha mais informada do consumidor.

Consulte o [Relatório da Qualidade de Serviço Comercial 2021.](#)

Consulte o [ERSE explica sobre o Relatório da Qualidade de Serviço Comercial 2021](#)

Lisboa, 13 de outubro de 2022