

COMUNICADO

ERSE alarga atendimento telefónico aos consumidores para 10 horas diárias

Nos últimos 4 meses, fruto das alterações ocorridas no mercado energético, foram recebidas 6259 chamadas na linha de atendimento do Apoio ao Consumidor.

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, em resposta ao elevado número de contactos registados ao longo de 2022, no serviço de atendimento telefónico do Apoio ao Consumidor de Energia, apostou no reforço deste canal, através do recurso a um serviço de *call center* para **atendimento de primeira linha**.

Face ao retorno positivo alcançado durante a fase experimental, a ERSE lançou recentemente um concurso público com o objetivo de dar continuidade ao novo modelo de atendimento telefónico, cujo procedimento está em curso. O novo modelo permitirá igualmente a avaliação da satisfação do consumidor que contacta a ERSE.

A principal mudança introduzida, durante o projeto-piloto, foi o alargamento do horário de atendimento aos consumidores, entre as 9h00 e as 19h00 de todos os dias úteis. Até então, o atendimento telefónico decorria entre as 15h00 e as 18h00, período que se revelou limitado face às diversas alterações ocorridas no mercado energético em 2022, com destaque para o aumento de preços e a possibilidade de regresso ao mercado regulado no setor do gás natural que contribuíram expressivamente para este aumento.

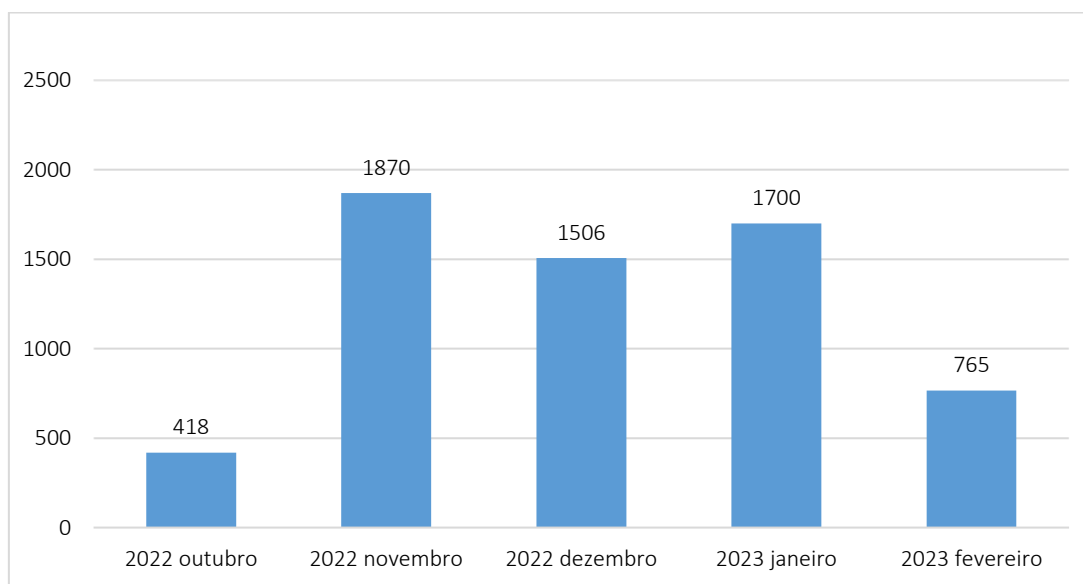
O novo modelo de atendimento permitiu a programação de menus de escolha aos consumidores, bem como a gravação de respostas automáticas sobre pedidos de informação relativos a assuntos recorrentes (como a mudança para o mercado regulado). Passou também a estar disponível a possibilidade de ter dois assistentes, com formação específica e orientada para o efeito, em atendimento simultâneo, durante o horário de funcionamento.

Sempre que as questões colocadas pelos consumidores se apresentam mais complexas, a chamada é registada para devolução ao consumidor por parte do serviço de Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE (**atendimento de segunda linha**), continuando a equipa da ERSE a estabelecer contacto telefónico com os consumidores sempre que necessário.

Desde a alteração ao modelo de atendimento é ainda possível à ERSE recolher, tratar e monitorizar de modo sistemático dados sobre o atendimento telefónico prestado, tanto em termos quantitativos como qualitativos (por exemplo chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, tempos de espera e temas das chamadas), potenciando-se assim as valências do serviço prestado.

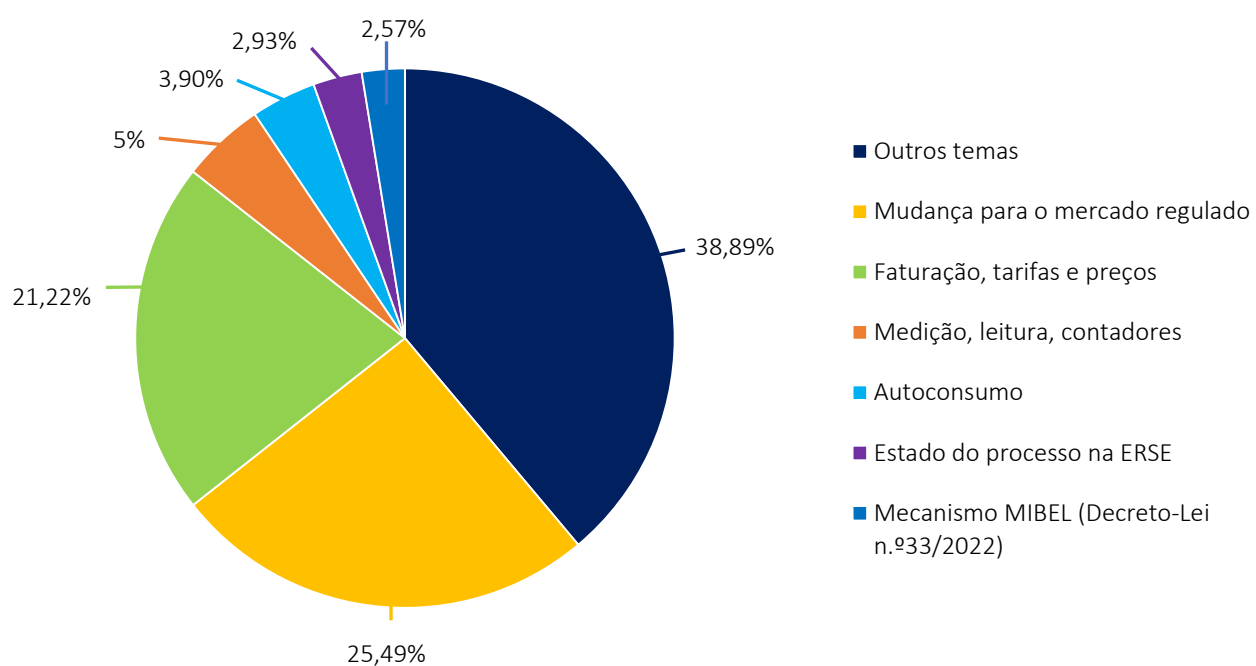
Entre 25 de outubro de 2022 e 15 de fevereiro de 2023, das 6259 chamadas recebidas na primeira linha de atendimento, 1031 foram encaminhadas para a segunda linha de atendimento. Para além destas chamadas, existe um conjunto de contactos, sobre os temas mais comuns (como a transição para o mercado regulado) que foram resolvidos através das mensagens automáticas (ver figuras 1 e 2)

Figura 1 - Número de chamadas recebidas na primeira linha de atendimento entre 25 de outubro de 2022 e 15 de fevereiro de 2023



Em média, foram recebidas cerca de 79 chamadas por dia. O número máximo de chamadas recebidas, num único dia, foi 151, sendo que o mínimo foi de 32, tendo este último ocorrido no dia 23 de dezembro de 2022. Os temas mais frequentes estão relacionados com a mudança para o mercado regulado (25%), faturação, tarifas e preços (21%) e medição, leitura e contadores (5%).

Figura 2 - Principais temas das chamadas recebidas



Lisboa, 3 de março de 2023