

# Comunicado

## ERSE reforça fiscalização e realiza 35 ações de cliente mistério sobre qualidade de serviço dos comercializadores

A ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, no âmbito do reforço das ações de fiscalização, realizou entre novembro e dezembro de 2022 um total de 35 visitas a nove lojas de atendimento presencial e três linhas de atendimento telefónico de comercializadores de eletricidade e gás natural para avaliar a qualidade do serviço comercial prestado aos clientes. A iniciativa conclui que na maioria das situações foram cumpridos os requisitos regulamentares quanto a agendamentos e visitas combinadas. Já a informação dada aos consumidores, em especial em matéria de compensações, carece de melhoria.

As ações de cliente mistério, para verificação do cumprimento de algumas normas regulamentares, em especial as previstas no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás, baseou-se no histórico de reclamações e pedidos de informação registados na ERSE e os guiões foram elaborados de modo a cobrir as questões mais representativas.

Em análise estiveram dois cenários: pedidos de redução ou aumento de potência contratada na eletricidade e apresentação de reclamações sobre faturação no setor do gás.

No primeiro cenário – pedido de redução ou aumento de potência – foram efetuadas 20 visitas a seis lojas de três comercializadores. No segundo cenário – reclamação do valor faturado no gás – foram efetuadas 15 chamadas para linhas de atendimento comercial de três comercializadores.

O objetivo das ações cliente mistério foi aferir se as reclamações telefónicas eram devidamente registadas e se eram prestadas informações sobre direitos básicos, designadamente sobre a salvaguarda da suspensão de fornecimento em caso de reclamação sobre faturação ou o direito a compensações por ausência de resposta à reclamação no prazo regulamentar ou ainda compensação por visita combinada frustrada.

A análise conclui que na maioria das visitas mistério foram cumpridos os requisitos regulamentares quanto a agendamentos e visitas combinadas e prestada a informação considerada correta e essencial nas restantes vertentes avaliadas. Verifica-se a necessidade de melhorar a informação ao consumidor sobre o modo como é realizado o agendamento da visita combinada e sobre as compensações que podem surgir associadas à visita combinada ou à resposta a reclamações.

Os resultados obtidos permitem avaliar o serviço prestado ao consumidor pelos comercializadores ou operadores de redes e encontrar oportunidades de melhoria.

[Aceda ao relatório síntese](#)

Lisboa, 29 de março de 2023