

## Relatório cliente mistério

Mudança de comercializador de eletricidade através do atendimento telefónico

Setembro de 2024



## Índice

- Introdução
- Cenário
- Conclusões e recomendações
- Notas finais



## Introdução

- Ações realizadas pela empresa Q21: testados alguns aspetos da qualidade de serviço prestada por comercializadores dos setores elétrico e do gás;
- O cenário realizado insere-se num plano alargado de realização de ações de cliente mistério.



## Cenário

- Total de 20 pedidos de mudança de comercializador efetuados por telefone;
- Premissa de contacto:
  - “Bom dia/boa tarde/boa noite, estou a ligar porque quero mudar de comercializador e fazer contrato com a [empresa contactada], o que é preciso fazer?”



## Conclusões

- Em **todas** as situações:
  - Os pedidos de mudança de comercializador foram **aceites por telefone**;
  - Foi **prestada informação** sobre as **condições contratuais** no momento da adesão por telefone;
  - Os comercializadores **confirmaram a legitimidade** do cliente mistério para a celebração do contrato;
  - Os processos de mudança de comercializador **não foram alvo de recusas nem de objeções**;
  - A **fatura final** do anterior comercializador foi emitida **dentro do prazo** regulamentar.
- Na **grande maioria** das situações:
  - Foram **enviadas, em suporte duradouro, as condições** contratuais aceites no momento da adesão por telefone (15). Em todos os casos, as condições enviadas refletiram a informação prestada no momento da adesão por telefone.
  - Foi prestada informação sobre:
    - a **gratuidade do processo** de mudança (19);
    - o facto de **não ser necessário contactar o anterior comercializador no processo** de mudança (16);
    - o **prazo para a conclusão do processo** de mudança (19), embora tenham sido identificadas oportunidades de melhoria relativamente à informação prestada;
    - a **mudança, em momento posterior ao pedido**, em suporte distinto da fatura (19). Normalmente é utilizado a SMS.
- Em **algumas** situações o atendimento telefónico não ocorreu na primeira tentativa de contacto do cliente (3).



## Recomendações

- **Recomenda-se** aos comercializadores que:
  - **Reforcem os mecanismos de controlo que garantam o envio**, nos termos da legislação em vigor, das condições gerais e particulares aos clientes, após a adesão aos seus serviços;
  - **Prestem, proactivamente, informação** sobre:
    - os **prazos máximos** para a conclusão do processo de mudança de comercializador, devendo ser reforçados os mecanismos que garantam a correção da informação prestada;
    - no processo de mudança **apenas ser necessário o contacto com o novo comercializador**.



## Notas finais

- As situações concretas de cada visita serão analisadas junto de cada comercializador.
- As conclusões deste estudo não podem ser extrapoladas para a generalidade das situações.



EDIFÍCIO RESTELO  
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º  
1400-113 Lisboa  
**Portugal**  
**Tel:** +(351) 21 303 32 00  
**e-mail:** [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
**url:** <http://www.erse.pt>