

Relatório cliente mistério

Assistência Técnica no setor elétrico
março de 2025



Índice

- Introdução
- Cenário
- Conclusões e recomendações
- Notas finais



Introdução

- Ações realizadas pela empresa Q21;
- Testados aspetos da qualidade de serviço prestada por diversos ORD do setor elétrico;
- O cenário realizado insere-se num plano alargado de realização de ações de cliente mistério.



Cenário

- Assistência técnica, no setor elétrico, através de contacto telefónico;
- Realizadas 45 ações distribuídas por Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira e Portugal continental;
- Premissa de contacto:

“Bom dia/boa tarde/boa noite, estou a ligar porque fiquei sem luz”.

Em todas as situações foram dadas respostas que conduzissem à deslocação do operador de rede à instalação do cliente.



Conclusões

- Em **todas** as situações as empresas:
 - Disponibilizam atendimento telefónico automático com menu de escolha ou assistente virtual;
 - Pedem elementos de identificação da instalação;
 - Fazem o despiste através do telefone, solicitando ao cliente a execução de procedimentos que permitam evitar a deslocação do ORD;
 - Aceitam deslocar-se às instalações quando verificam ser necessário;
 - Quando informaram sobre o direito de compensação dos clientes, referiram o valor correto.



Conclusões

- Na **grande maioria** das situações as empresas:
 - Não disponibilizaram opção direta para falar com assistente humano (35 em 45);
 - Não informaram, proativamente, que o cliente tem direito a uma compensação caso o ORD não chegue à instalação dentro do prazo regulamentar (40 em 45);
 - Mencionaram que poderia haver custos para o cliente se a avaria não fosse da responsabilidade da empresa (32 em 45);
 - Cumpriram o prazo regulamentar para chegada às instalações (43 em 45).

Conclusões

- Na maioria das situações as empresas:
 - Indicaram, proativamente, um prazo de chegada à instalação que respeita o previsto regulamentarmente (31 em 45);
 - Referiram, proativamente, que o cliente terá de pagar uma compensação em caso de ausência deste (28 em 45);
 - Indicaram, de forma proativa ou depois de questionado, o valor da compensação a pagar pelo cliente em caso de ausência deste (20 euros) (30 em 45).



Recomendações

- **Recomenda-se às empresas que:**
 - Prestem proactivamente informação correta sobre o prazo de chegada à instalação (prazo máximo);
 - **Prestem, proativamente, informação** sobre:
 - A compensação a que o cliente tem direito caso a empresa não cumpra o prazo para chegada ao local;
 - A compensação que o cliente terá de pagar caso não esteja presente quando a empresa comparece;
 - Os custos para o cliente no caso de se verificar que a avaria não é da responsabilidade da empresa;



Notas finais

- As situações concretas detetadas neste cenário serão analisadas junto de cada empresa;
- 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
url: <http://www.erse.pt>