

# Relatório de ação de cliente mistério

## Falta de pagamento

### dezembro de 2025



## Índice

- Introdução
- Cenário
- Conclusões e recomendações
- Notas finais

## Introdução

- Ações realizadas pela empresa Q21;
- Testados procedimentos 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

- 10 situações de não pagamento de faturas a dois comercializadores com quota de mercado relevante;
- Premissa: clientes mistério não pagam, deliberadamente, uma fatura para verificar o procedimento e atuação dos comercializadores na situação de “falta de pagamento”.
- As ações decorreram desde os avisos de corte até à redução da potência contratada e posterior reposição.

## Conclusões

- Em **todas** as situações:
  - As empresas enviaram pelo menos dois pré-avisos de reposição e/ou interrupção;
  - As empresas cumpriram a antecedência prevista para os pré-avisos de interrupção do fornecimento;
  - Os pré-avisos referiam as datas a partir das quais poderia haver redução da potência contratada ou interrupção do fornecimento;
  - Os pré-avisos continham informação sobre os preços da interrupção e do restabelecimento, e da redução e reposição da potência;
  - Os preços que foram referidos estavam corretos;
  - Os pré-avisos referiam os motivos para a redução ou interrupção, bem como os meios para evitar estas ações;
  - As reduções de potência contratada cumpriram o prazo até serem aplicadas;
  - As faturas posteriores incluíram a cobrança de juros de mora ou de quantia mínima.

## Conclusões

- **Na maioria** das situações:
  - As empresas cumpriram a antecedência prevista para os pré-avisos de redução de potência (9 em 10);
  - Os pré-avisos informavam sobre as condições de reposição da potência contratada (6 em 10);
  - As empresas não informaram, proactivamente, sobre os prazos e os custos da reposição urgente (7 em 10);
  - As empresas informaram, quando questionadas, sobre os prazos (5 em 10) e os custos da reposição urgente (6 em 10).

## Conclusões

- **Em parte** das situações:
  - As empresas não referiram todos os preços aplicáveis às operações que poderiam ser necessárias (5 em 10);
  - Houve uma interrupção do fornecimento em vez de redução de potência (1 em 10);

## Recomendações

- **Recomenda-se às empresas que:**

- Comuniquem, de forma clara, todos os preços aplicáveis às operações que possam ser necessárias;
- Tomem a iniciativa de informar os clientes, nos contactos telefónicos, sobre os prazos e custos da reposição urgente;
- Melhorem o conteúdo dos pré-avisos no que respeita às condições de reposição da potência contratada.



## 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>