

Tratamento de Reclamações e de Pedidos de Informação

O que muda com a plataforma LRO ?

20 de Junho de 2017

Apoio ao Consumidor de Energia, Direção de Mercados e Consumidores



Para a ERSE:

- **Integração da plataforma LRO com o CRM via webservice.**
 - CRM recebe reclamação em simultâneo com a empresa reclamada (ER) e emite automaticamente uma solicitação à ER: **Portal de Serviços**
ou
Correio Eletrónico
- **Entrada de reclamações/pedidos de informação disponível no Portal do Consumidor de Energia da ERSE com ligação direta à plataforma LRO.**
- **Obrigação de resposta aos pedidos de informação recebidos via plataforma LRO em 15 dias úteis.**

Para as Empresas Reclamadas:

- **Receção direta das reclamações apresentadas via plataforma LRO + através da ERSE (portal de serviços ou email).**
- **Obrigação de resposta aos consumidores e envio de cópia da resposta à ERSE no prazo de 15 dias úteis.**
- **Sujeição do tratamento das reclamações recebidas via plataforma LRO ao regime jurídico do Livro de Reclamações, incluindo na vertente sancionatória (incumprimento de envio de respostas, de prazos, etc.).**