

## Relatório de ação de cliente mistério

Prestação de informação a cliente com serviços adicionais numa mudança de  
comercializador

dezembro de 2025



## Índice

- Introdução
- Cenário
- Conclusões
- Recomendações
- Notas finais

## Introdução

- Ações realizadas pela empresa Q21;
- Testados aspetos relativos à informação prestada relativamente à contratação de serviços adicionais, por parte de 10 comercializadores;
- O cenário realizado insere-se num plano alargado de realização de ações de cliente mistério.



### Cenário

- Informação prestada telefonicamente a um cliente, com serviços adicionais, que pretende mudar de comercializador;
- Realizadas 20 ações distribuídas por 10 comercializadores;
- Premissa de contacto:

“O CM contacta um comercializador por telefone, informando que pretende contratar apenas o serviço de eletricidade, referindo que tem, atualmente, um serviço extra, um pack, um seguro, ou algo do género e que não quer contratar nenhum serviço desse tipo. Pode referir que não está satisfeito com o seu atual comercializador e que quer mudar, pedindo informação sobre os preços.”

## Conclusões

- Na maioria das situações as empresas:
  - Não questionaram qual o atual comercializador do cliente mistério (16 em 20);
  - Não informaram, proativamente, relativamente à separação entre o serviço de fornecimento de energia do serviço adicional (19 em 20);
  - Apenas após terem sido interpeladas mencionaram que se tratam de serviços separados (14 em 20);
  - Depois de terem sido questionadas, informaram que o cliente deveria ver, no contrato atual, ou perguntar ao seu atual comercializador acerca da existência de um período de fidelização associado à contratação do serviço adicional (11 em 20);

## Conclusões

- Em **algumas** situações as empresas:
  - Questionaram, proativamente, acerca da existência de um período de fidelização na contratação do serviço adicional (7 em 20);
  - Informaram, após questionadas, que o contrato poderia ter um período de fidelização associado ao serviço adicional (4 em 20);
  - Remeteram proativamente para informação acerca da existência de período de fidelização associado à contratação do serviço adicional ou para o contacto com o atual comercializador (6 em 20);
  - Informaram, proativamente, quais poderiam ser as consequências se o cliente optasse por mudar de comercializador mesmo tendo um contrato de serviço adicional em vigor (5 em 20).



## Recomendações

- Recomenda-se às empresas que prestem, proativamente, informação sobre:
  - A separação entre a contratação de serviços adicionais e a do fornecimento de energia;
  - A possibilidade de existência de um período de fidelização associado aos serviços adicionais;
  - As consequências se o cliente optar por mudar de comercializador tendo um contrato de serviços adicionais em vigor.



## 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](mailto:erse@erse.pt)  
**url:** <http://www.erse.pt>

