

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
url: <http://www.erse.pt>