

Relatório cliente mistério

Mudança de comercializador de eletricidade através do atendimento telefónico

Dezembro de 2024



Índice

- Introdução
 - Cenário
 - Conclusões e recomendações
 - Notas finais
-



Introdução

- Ações realizadas pela empresa Q21
- Testados alguns aspetos 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

- Contratação com novo comercializador efetuada por telefone (mudança de comercializador);
- Realizadas 21 ações;
- Premissa de contacto:
 - “Bom dia/boa tarde/boa noite, estou a ligar porque quero mudar de comercializador e fazer contrato com a [empresa contactada], o que é preciso fazer?”



Conclusões

- Em **todas** as situações:
 - As empresas pediram **sempre dados** de cliente para verificar a identidade do **contratante/interlocutor**, variando a especificidade dos dados pedidos;
 - Os pedidos de mudança de comercializador foram **aceites por telefone (20)**. Existiu uma exceção referente a um cliente que tinha contratado outro serviço com o comercializador e que, por prudência, não se concretizou a contratação e respetiva mudança. A situação não estava relacionada com o facto de ter sido por telefone;
 - A **fatura final de acerto** do anterior comercializador foi, sempre que aplicável, emitida **dentro do prazo** regulamentar.



Conclusões

- Na grande maioria das situações:
 - O atendimento telefónico ocorreu na **primeira tentativa** (20);
 - Foi prestada, proactivamente, informação sobre as condições contratuais, incluindo preços (17);
 - Não existiu **uniformidade** na informação prestada relativamente ao **prazo** para a **conclusão do processo** de mudança de comercializador;
 - Foi **enviada informação sobre a data da mudança** de comercializador através de meio distinto da fatura - geralmente é utilizada a SMS (18);
 - As empresas **enviaram as condições contratuais em suporte duradouro** (18);
 - As **condições contratuais** enviadas refletiram a informação prestada no momento da adesão por telefone (18).



Conclusões

- Na maioria das situações:
 - O cliente não foi informado de modo proativo sobre o facto de não ser necessário cessar o contrato com o comercializador anterior (12) .



Recomendações

- **Recomenda-se aos comercializadores que:**
 - Prestem, proactivamente, informação sobre no processo de mudança apenas ser necessário o contacto com o novo comercializador, não sendo necessário o cancelamento do contrato com o anterior;
 - Analisem a informação prestada sobre os prazos máximos para a conclusão do processo de mudança de comercializador.



Notas finais

- As situações concretas de cada visita serão analisadas junto de cada comercializador;
 - 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>