

RELATÓRIO

Visita inspetiva

Atendimento presencial da EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. na loja da Amadora

16 setembro 2025

ÍNDICE GERAL

SÍNTESE	1
1 ENQUADRAMENTO	3
2 VISITA INSPETIVA	5
2.1 Descrição geral	5
2.2 Livro de reclamações	7
2.3 Verificação do registo do número de atendimentos e tempos de espera	10
2.4 Informação pré-contratual e procedimentos internos	10
2.5 Observação de atendimentos.....	12
3 CONCLUSÕES	13

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Folhetos informativos expostos em loja	5
Figura 2 - Aspeto exterior da loja.....	6
Figura 3 - Aspeto interior da loja.....	6
Figura 4 - Sistema de senhas de atendimento	6
Figura 5 - Opções de atendimento	6
Figura 6 - Dístico do livro de reclamações	7
Figura 7 - Identificação do livro de reclamações da EDP Comercial	8

SÍNTESE

A ERSE realizou, no dia 14 de abril de 2025, uma visita inspetiva ao centro de atendimento presencial da EDP Comercial na Amadora.

A ação de fiscalização foi concretizada ao abrigo do disposto nos Estatutos da ERSE, em conjugação com a demais legislação e regulamentação aplicáveis.

Esta ação encontra-se prevista no plano anual de ações de inspeção da ERSE aprovado para o ano de 2025.

A visita inspetiva teve como objetivo a verificação do cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aplicáveis aos setores elétrico e do gás, bem como do regime jurídico do livro de reclamações.

A loja da EDP Comercial inspecionada fornece uma grande variedade de serviços relacionados com o fornecimento de eletricidade e de gás natural (contratação, faturação e pagamento, comunicação de leituras, reclamações, etc.), mas também outras ofertas comerciais (ex. instalação de pontos de carregamento para veículos elétricos, instalação de painéis solares em regime de autoconsumo, outros serviços adicionais nas áreas da saúde e da assistência doméstica).

Conclui-se que:

- Foi verificada a afixação de informação relativa à existência do livro de reclamações, a sua disponibilização e correto uso, segundo a legislação aplicável.
- Verificou-se que a loja cumpre as várias disposições previstas no RQS referentes à qualidade de serviço comercial. Os sistemas de registo de dados são integrados centralmente, dependendo pouco de intervenção humana, minimizando assim erros.
- As disposições regulamentares sobre informação pré-contratual, designadamente as referentes às condições gerais e ficha contratual padronizada, estavam a ser cumpridas.
- Os atendimentos observados revelaram o cumprimento das regras regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, em especial as previstas no RQS. A postura adotada pelos colaboradores na receção das questões e na procura de soluções no âmbito do fornecimento dos serviços

públicos essenciais de eletricidade e de gás natural foi adequada às exigências legais e regulamentares envolvidas.

Recomenda-se que:

- O dístico relativo ao livro de reclamações fique localizado num local mais visível por todos os clientes que entrem na loja, em conformidade com o disposto na alínea c), do art.º 3.º, do Decreto-Lei n.º 156/2005.
- Na fase pré-contratual, seja disponibilizada cópia da ficha de caracterização padronizada aos consumidores.

As conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à ação realizada.

Conforme previsto no artigo 121.º do Código do Procedimento Administrativo, este relatório foi sujeito a audiência dos interessados.

1 ENQUADRAMENTO

As competências inspetivas da ERSE decorrem dos seus Estatutos¹, da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras², e ainda da legislação e da regulamentação setoriais aplicáveis aos destinatários da atuação da ERSE.

O plano de ações de fiscalização da ERSE, aprovado para 2025, prevê esta visita inspetiva. O Conselho de Administração da ERSE aprovou a sua realização através da Informação interna DCE n.º 17/2025.

Para além de verificar o cumprimento legal e regulamentar e, como tal, contribuir para a melhoria do serviço prestado aos utilizadores dos centros de atendimento presencial, as visitas inspetivas permitem ainda recolher uma experiência valiosa para futuras melhorias na regulamentação que compete à ERSE. O atendimento presencial é um meio de contacto com os clientes que, quando disponibilizado pelos comercializadores, deve observar um conjunto de regras previstas no RQS³. Através deste meio de atendimento são habitualmente assegurados todos os serviços associados ao fornecimento de energia (ex. contratação, pagamentos) e outros serviços (ex. apresentação de reclamações).

O presente relatório é composto por um capítulo dedicado à descrição da visita inspetiva e das evidências encontradas (capítulo 2), que está organizado de acordo com os aspetos verificados (livro de reclamações, registo de atendimentos, procedimentos de atendimento e atendimentos observados). O capítulo final sumariza as conclusões sobre a ação realizada.

¹ Artigos 13.º e 14.º do anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na sua redação atual.

² Artigos 40.º e 42.º, da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação atual.

³ Artigo 48.º e seguintes do RQS.

2 VISITA INSPETIVA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL

A ERSE realizou a visita inspetiva à loja da EDP Comercial sita na Av. Gago Coutinho, 81 A, 2700-405 Amadora, no dia 14 de abril de 2025. A equipa da ERSE entrou na loja às 09h50, apresentou-se e explicou o objetivo da sua visita.

Os colaboradores presentes na loja da EDP Comercial disponibilizaram-se para prestar todos os esclarecimentos que fossem necessários.

A equipa da ERSE inspecionou o cumprimento das obrigações decorrentes do regime jurídico do livro de reclamações, o registo do número de atendimentos presenciais realizados, dos respetivos tempos de espera e das desistências, bem como os procedimentos utilizados. Neste âmbito, foram sendo colocadas questões, as quais foram prontamente respondidas. A equipa observou ainda alguns atendimentos presenciais e o modo como são registados nos sistemas da empresa. Foi ainda solicitada e recolhida documentação relativa a procedimentos de atendimento presencial, informação sobre as condições contratuais gerais em vigor e sobre as ofertas comerciais da empresa, no que respeita aos preços propostos, assim como um exemplar dos folhetos informativos expostos em loja (ver Figura 1).

Figura 1 - Folhetos informativos expostos em loja



Da Figura 2 à Figura 5 ilustram-se os diversos aspetos exteriores e interiores da loja da EDP Comercial na Amadora.

Figura 2 - Aspetto exterior da loja



Figura 3 - Aspetto interior da loja



Figura 4 - Sistema de senhas de atendimento

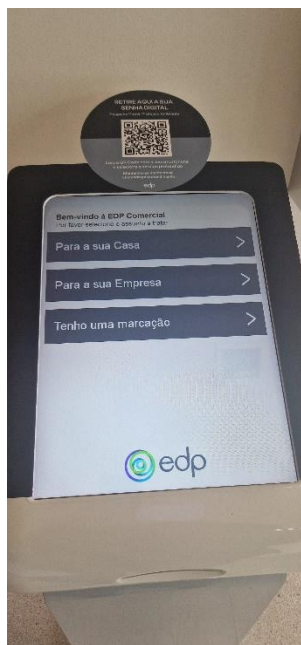
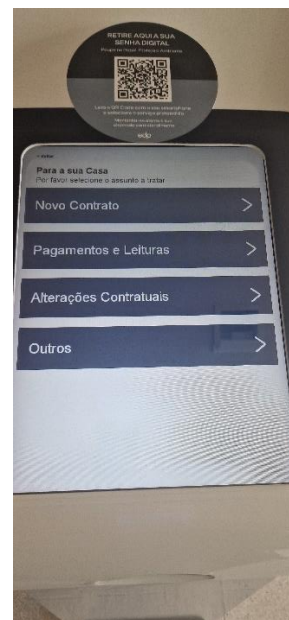


Figura 5 - Opções de atendimento



2.2 LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa de inspeção verificou o cumprimento das disposições legais relativas ao livro de reclamações, nomeadamente:

- Afixação da informação relativa à existência na loja de livro de reclamações;
- Existência na loja e disponibilização do livro de reclamações físico;
- Cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento das reclamações no livro de reclamações.

AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO RELATIVA À EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Na loja foi verificada a existência de um dístico afixado, com caracteres legíveis, com a informação de que o estabelecimento dispõe de livro de reclamações (Figura 6) e com as seguintes indicações:

Entidade competente: ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Morada: Rua D. Cristóvão da Gama n.º 1, 3.º andar - 1400-113 Lisboa

Figura 6 - Dístico do livro de reclamações



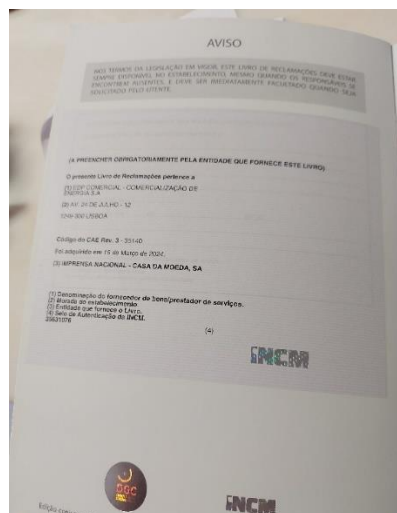
A equipa não encontrou facilmente o dístico do livro de reclamações, sugerindo-se que este seja recolocado num local mais visível da loja, designadamente junto à máquina de senhas.

Verificou-se ainda a existência de outro livro de reclamações cuja entidade competente assinalada era a ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões que se destina a reclamações sobre um serviço adicional oferecido no passado pela EDP Comercial (seguro).

EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa de inspeção solicitou o livro de reclamações. Os colaboradores da EDP Comercial entregaram o livro de reclamações anterior, que se encontrava totalmente preenchido, juntamente com o atual livro de reclamações.

Figura 7 - Identificação do livro de reclamações da EDP Comercial



Verificou-se que o livro de reclamações disponibilizado correspondia ao modelo aprovado por Portaria do Governo.

CUMPRIMENTO DOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À DISPONIBILIZAÇÃO E PREENCHIMENTO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

De acordo com as informações recolhidas, o livro de reclamações é facultado sempre que solicitado. Sem prejuízo do exposto, foi indicado que, num primeiro momento, tentam ajudar o reclamante com as suas questões. Se mesmo assim o reclamante pretender prosseguir com a reclamação, os colaboradores facultam o livro de reclamações.

A equipa de inspeção solicitou uma descrição dos procedimentos relativos ao preenchimento do livro de reclamações. Os colaboradores da empresa esclareceram que não condicionam o preenchimento da reclamação no livro de reclamações à obrigatoriedade de apresentação de identificação. Perguntado qual o procedimento em vigor para quando o reclamante não consegue escrever a reclamação, a responsável de loja referiu que os colaboradores questionam, num primeiro momento, se o reclamante tem alguém que o consiga auxiliar a efetuar a reclamação. Se o reclamante indicar que não tem ninguém capaz de o ajudar, os colaboradores da EDP Comercial redigem a reclamação de acordo com as indicações do reclamante.

Relativamente ao procedimento adotado após o preenchimento da folha do livro de reclamações, os colaboradores da EDP Comercial informaram que a folha original é inserida em sistema, o duplicado entregue ao reclamante e o triplicado mantém-se cativo no livro.

Questionado qual o procedimento que adotam quando um cliente recusa ficar com o duplicado, foi indicado que não têm informação de ter ocorrido essa situação em loja, pelo que não dispõem de conhecimento sobre se há procedimento em vigor para estes casos.

Da análise do livro de reclamações da EDP Comercial, verificou-se que o registo das folhas é sequencial, não se tendo constatado nenhuma folha retirada ou anulada. Constavam do livro os triplicados de todas reclamações preenchidas. O livro de reclamações em uso cobria o período entre 3 de abril de 2025 e a data da inspeção.

A equipa da ERSE verificou ainda o cumprimento da obrigação de envio do original da reclamação à ERSE por parte da entidade inspecionada, selecionando as folhas de reclamação n.º 33261354, datada de 21 de outubro de 2024, e n.º 35627526, datada de 03 de abril de 2025. Estas folhas de reclamação foram recebidas na ERSE, respetivamente nos dias 21 de outubro de 2024 e 07 de abril de 2025.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO

Verifica-se o cumprimento das regras legais, relativas à obrigatoriedade de existência, disponibilização e preenchimento do livro de reclamações em formato físico, na loja inspecionada.

2.3 VERIFICAÇÃO DO REGISTO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS E TEMPOS DE ESPERA

A equipa inspetora utilizou a máquina dispensadora de senhas da loja da EDP Comercial, selecionou a opção “Para casa” – Novo Contrato- Eletricidade e Gás, (ver Figura 5), às 10.01, tendo sido chamada às 10.06.

PROCEDIMENTO DE REGISTO DOS ATENDIMENTOS

A equipa inspetora solicitou uma descrição do procedimento de registo do número de atendimentos e do tempo de espera de cada um. A colaboradora mostrou o sistema que está interligado com a máquina dispensadora de senhas para a gestão do atendimento presencial.

A classificação do setor a que o atendimento diz respeito é feita automaticamente, durante ou após o atendimento, havendo essa opção na seleção da senha pelos utilizadores.

O sistema regista automaticamente o tempo de espera de cada senha assim que o colaborador escolhe a opção de iniciar novo atendimento. As desistências são também classificadas automaticamente pelo utilizador no sistema.

Foram observadas situações em que, não tendo o cliente retirado senha, o colaborador indicou para o fazer. Este procedimento torna mais robusto o controlo do tempo de espera.

A EDP Comercial regista todas as interações com cada cliente, estando estas acessíveis em cada contacto, quer presencial quer telefónico.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Verificou-se que todos os registos dos atendimentos são feitos de forma automática, minimizando eventuais erros humanos e cumprindo o previsto no RQS.

2.4 INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL E PROCEDIMENTOS INTERNOS

Verificou-se que o comercializador não dispõe, em formato físico, de cópia das fichas de caracterização padronizada relativas a cada oferta comercial, apesar deste documento se encontrar acessível através da página na internet da EDP Comercial.

Sem prejuízo do exposto, de acordo com a responsável de loja, aquando da contratação, é gerada uma ficha de caracterização padronizada, específica para o consumidor em causa.

Observando o disposto no ponto 1.º da Diretiva n.º 6/2015, a divulgação das ofertas comerciais junto dos consumidores de energia deve ser acompanhada de uma ficha de caracterização padronizada. O ponto 3.º da referida Diretiva especifica que, nas situações de celebração de contrato de fornecimento com a presença do consumidor, ou de envio da proposta contratual dirigida individualmente ao consumidor, a ficha a que se refere o ponto 1 deve ser específica para o consumidor em causa.

Assim, considera-se que a disponibilização da ficha de caracterização padronizada está em linha com o disposto no ponto 3.º da Diretiva n.º 6/2015. Como boa prática a adotar, sugere-se que, na fase pré-contratual, seja disponibilizada cópia da ficha de caracterização padronizada.

Foram solicitadas as condições gerais das ofertas comerciais disponíveis na loja, as quais foram entregues e que constam do auto.

No âmbito da presente inspeção, verificou-se ainda que o comercializador recorre a folhetos para divulgar as ofertas comerciais, conforme exemplificado na figura 1.

Durante a visita inspetiva, foi solicitada informação relativa à existência de procedimentos escritos para as operações do atendimento a clientes e outros consumidores. Os colaboradores da loja da Amadora dispõem de uma plataforma, onde podem introduzir palavras-chave ou selecionar temas pré-definidos, com vista à obtenção de informação para poderem esclarecer os consumidores.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO E RECOMENDAÇÕES

Verifica-se o cumprimento do disposto no artigo 16.º do RRC e do ponto 3. da Diretiva 6/2015, de 27 de abril, referente à disponibilização da ficha de caracterização padronizada.

De acordo com o previsto no RRC, verifica-se a disponibilização das condições gerais das ofertas disponíveis em loja

Recomenda-se que, na fase pré-contratual, seja disponibilizada cópia da ficha de caracterização padronizada.

2.5 OBSERVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

A equipa da ERSE assistiu a 15 atendimentos presenciais.

Com a observação de alguns atendimentos procurou-se verificar o desempenho da EDP Comercial relativamente ao cumprimento das regras aplicáveis ao atendimento presencial, recolhendo informação sobre a forma de relacionamento com o cliente, compreensão das questões apresentadas e respetiva capacidade de resposta.

Os assuntos nos atendimentos observados foram os seguintes: pagamentos de faturas, cessação do contrato de fornecimento, mudança de titularidade do contrato e receção de leituras.

Verificou-se que os colaboradores responderam corretamente às questões colocadas pelos clientes e consumidores, proporcionaram a ajuda necessária para resolver os problemas apresentados e demonstraram os conhecimentos necessários para um atendimento presencial adequado.

SÍNTESE

Em todos os atendimentos e esclarecimentos observados foi verificado um desempenho positivo por parte da empresa.

3 CONCLUSÕES

Os colaboradores presentes na loja prestaram toda a informação solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado a ação de inspeção.

Da análise dos diversos aspetos inspecionados, salientam-se como principais conclusões seguintes:

- A loja dispõe de informação e presta atendimento referente ao fornecimento de eletricidade e de gás natural, serviços adicionais associados ao fornecimento de eletricidade ou gás natural, comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica, instalação de pontos de carregamento de veículos elétricos (*wallbox*), instalação de painéis solares em regime de autoconsumo e serviço Bairro Solar. Esta informação encontra-se em folhetos distribuídos por expositores.
- Foi verificada a afixação de informação relativa à existência do livro de reclamações, a sua disponibilização e correto uso segundo a legislação aplicável.
- Verificou-se que a loja cumpre as várias disposições previstas no RQS referentes à qualidade de serviço comercial. Os sistemas de registo de dados são integrados centralmente, dependendo pouco de intervenção humana, o que minimiza erros.
- As disposições regulamentares sobre informação pré-contratual, designadamente as referentes às condições gerais e ficha contratual padronizada, estavam a ser cumpridas.
- O conjunto de procedimentos internos e a informação adicional disponível na plataforma utilizados pelos colaboradores na loja inspecionada contribui para uma uniformização no relacionamento com o cliente que recorre ao atendimento presencial da EDP Comercial.
- Os atendimentos observados revelaram o cumprimento das regras regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, em especial as previstas no RQS. A postura adotada pelos colaboradores na receção das questões e na procura de soluções no âmbito do fornecimento dos serviços públicos essenciais de eletricidade e de gás natural foi adequada às exigências legais e regulamentares aplicáveis.
- Os colaboradores presentes na loja prestaram toda a informação solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado a ação de inspeção.

Recomenda-se que:

- O dístico relativo ao livro de reclamações fique localizado num local mais visível por todos os clientes que entrem na loja, em conformidade com o disposto na alínea c), do art. 3.º, do Decreto-Lei n.º 156/2005.
- Na fase pré-contratual, seja disponibilizada cópia da ficha de caracterização padronizada aos consumidores.

Tendo sido notificada para efeitos de audiência prévia, nos termos previstos no Código do Procedimento Administrativo, a empresa inspecionada não se pronunciou sobre este relatório.

Por fim, importa reforçar que as conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à visita efetuada.