

Relatório cliente mistério ERSE

Apresentação de reclamação por telefone junto de comercializadores de eletricidade e gás natural

Dezembro 2023



Índice

- Introdução
- Cenário
- Conclusões e recomendações
- Notas finais



Introdução

- Ações realizadas pela empresa Q21: testados alguns aspetos da qualidade do 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

- Total de 20 comunicações telefónicas junto de quatro comercializadores;
- Apresentação de reclamação por telefone e pedido de envio de resposta por escrito;
- Premissa de contacto:

“Boa tarde, estive na vossa loja (*inserir referência, localidade, morada*) e esperei mais de 30 minutos para ser atendido(a). Acabei por me ir embora porque já não podia esperar mais. Por isso, quero apresentar uma reclamação. De que dados necessita?”



Conclusões e recomendações

- Na **grande maioria** das situações:
 - Foi **possível contactar** os comercializadores na **primeira tentativa** (18);
 - Os comercializadores **aceitaram as reclamações** por telefone (17). Foi necessário insistir em alguns casos;
 - Os comercializadores **aceitaram responder por escrito** (16). Em alguns casos foi necessária solicitação expressa;
 - **Não foi prestada proativamente informação** relativamente ao direito à **compensação** (16). Quando questionados alguns comercializadores prestaram informação incorreta.
- Em **algumas** situações:
 - Os comercializadores **informaram** proativamente sobre o **prazo de resposta** (9). Em outras situações, só quando questionados é que deram informação sobre o prazo de resposta (8), que nem sempre foi correta;
 - Foi obtida **resposta por escrito** à reclamação apresentada (12). Num dos casos, a resposta chegou depois do prazo máximo previsto (15 dias úteis).



Conclusões e recomendações

- **Recomenda-se** aos comercializadores que **prestem informação** de forma proativa acerca:
 - Do **prazo de resposta a reclamações** previsto;
 - Do **direito à compensação** por incumprimento do prazo de resposta a reclamações.



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>

Relatório cliente mistério ERSE

Solicitação presencial de proposta contratual para o fornecimento de
eletricidade ou gás natural

Dezembro 2023



Índice

- Introdução
- Cenário
- Conclusões e recomendações
- Notas finais



Introdução

- Ações realizadas pela empresa Q21: testados alguns aspetos da qualidade do 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

- Total de 20 visitas presenciais a centros de atendimento de quatro comercializadores. Visitadas 16 lojas em diversas zonas do país;
- Solicitação de apresentação de proposta contratual;
- Premissa de contacto:
“Vim aqui à loja pois recebo faturas elevadas de eletricidade/gás e gostaria de ter uma nova proposta.”



Conclusões e recomendações

- O cliente foi atendido em todas as situações. Numa das situações não foi possível dar continuidade ao atendimento por falha informática.
- Na **grande maioria** das situações os comercializadores:
 - **Cumpriram** as obrigações de exibição do dístico do **Livro de Reclamações** (17) e do preenchimento do mesmo relativamente à entidade competente para a receção de reclamações;
 - **Explicaram** corretamente a possibilidade de alteração dos **preços** (19);
 - **Esclareceram** adequadamente as questões relativas ao **período de fidelização** (19);
 - **Não entregaram**, mesmo depois de solicitadas, nem a **ficha de caracterização padronizada** nem as **condições contratuais gerais**.



Conclusões e recomendações

- Em **algumas situações** os comercializadores prestaram **aconselhamento sobre a potência contratada e o escalão do gás**.
- **Recomenda-se** aos comercializadores que **entreguem proativamente**:
 - A ficha de caracterização padronizada;
 - As condições contratuais gerais.



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>