



Comunicação
Atendimento telefónico
Serviço de *Call Center*

Como é do conhecimento geral a MOBI.E, S.A. tem vindo a assegurar durante o denominado período transitório para a mobilidade elétrica um conjunto de funções que, de acordo com o Regulamento da Mobilidade Elétrica (RME), não são da competência da Entidade Gestora da rede de Mobilidade Elétrica (EGME). Com a entrada na fase plena de mercado os pressupostos que levaram a EGME a assumir estas responsabilidades deixaram de se verificar pelo que, a MOBI.E, S.A. tem vindo a promover os passos necessários para a transferência gradual dessas competências para os agentes de mercado.

Neste sentido, de acordo com o art.º 64º e seguintes do RME deverão os CEME e os OPC assegurar, dentro das respetivas competências, um meio de atendimento telefónico e um meio de atendimento por escrito. No caso dos OPC, o meio de atendimento telefónico deve permitir, pelo menos, a comunicação de avarias, estar permanentemente disponível e não ter custos para os utilizadores.

Neste sentido, informam-se todos os utilizadores que no próximo dia 1 de outubro a MOBI.E,S.A. irá transferir esta competência regulamentar para os OPC, deixando de assegurar o serviço de atendimento telefónico pelo que o número 800 916 624 deixará de estar disponível.

A partir das 0h00m de 1 de outubro de 2020 os utilizadores deverão passar a utilizar o número que cada OPC vier a divulgar para a comunicação de qualquer ocorrência nos postos operados por cada OPC.

Lisboa, 23 de setembro de 2020