

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

2022

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	2
2. RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO	2
3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	3
4. QUALIDADE DO SERVIÇO	3
4.1. ATENDIMENTO PRESENCIAL	3
4.2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	4
4.3. ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL	4
4.4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMUNICAÇÃO DE LEITURAS	5
4.5. ATENDIMENTO CALL CENTER DL 134/2009	5
4.6. PEDIDOS POR ESCRITO	6
5. RECLAMAÇÕES	7
6. INTERRUPÇÕES E RESTABELECIMENTOS	8
7. VISITAS COMBINADAS	8
8. COMPENSAÇÕES	9
9. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	10
10. CLIENTES PRIORITÁRIOS	10



1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Lançada em 2020, a MEO Energia nasce da parceria entre a PT Live, S.A. e a MEO, S.A.

Criada em 2003, a PT Live passa em 2018 a ser veículo comercializador de energia elétrica.

Já em 2020, com a aquisição de 80% da PT Live por parte do MEO, a Empresa passa a designar-se MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A.

A MEO Energia junta energia e sustentabilidade com tecnologia e telecomunicações.

Nascida de um projeto inédito e disruptivo, a MEO Energia é hoje um dos principais players do setor da energia em Portugal.

Exclusivamente produzida a partir de fontes 100% renováveis, a nossa energia conta já com milhares de clientes residenciais e empresariais.

O pioneirismo e a vanguarda marcam a sua atuação no mercado, cujo fator diferenciador, a energia verde, é sustentado pelos pilares estratégicos da empresa: sustentabilidade ambiental e financeira.

O objetivo do MEO Energia é ser uma empresa de referência no mercado pela sua exigência e qualidade, prestando o melhor serviço de energia aos clientes com o pensamento sempre no meio ambiente e num planeta mais verde e sustentável.

2. RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Definido pela ERSE, o Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), tem como objetivo definir um conjunto de diretrizes por forma a assegurar que os serviços são prestados com o máximo de rigor e qualidade aos clientes.

Este é aplicável a todas as entidades que integrem, o Sistema Elétrico Nacional (SEN) e o Sistema Nacional de Gás Natural (SNG) e contém as regras a cumprir e que permitem, posteriormente, avaliar os indicadores de uma série de requisitos, desde a qualidade do comercial até à qualidade do serviço e continuidade do mesmo.

2022 foi um ano com cicatrizes acentuadas do COVID-19, no entanto, foi marcado pela Guerra entre a Rússia e a Ucrânia, que levou a crises em todos os setores e a medidas extraordinárias para evitar a escalada de preços a nível mundial.

Portugal, tomou também uma série de medidas no setor elétrico, desde a redução do IVA, à redução das tarifas de acesso às redes e o mecanismo ibérico 33/2022.

Não obstante, o MEO Energia continuou a trabalhar fortemente em 2022 para assegurar que a satisfação dos clientes era mantida e que o impacto que tudo o que estava a acontecer fosse o menor possível.

Resultante desse trabalho, ao longo de 2022 foi existindo um decréscimo do número de reclamações, principalmente relacionadas com o tema da contratação e da própria faturação. Em relação a esta última, o MEO Energia tem desenvolvido várias iniciativas de melhorias à fatura para que a mesma fique mais clara para o cliente e não suscite dúvidas e necessidade de contacto.

3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Diariamente o MEO Energia trabalha arduamente no sentido de promover ao cliente o melhor serviço, com o maior rigor e maior nível de satisfação possível.

Fruto desse trabalho, no ano de 2022 o MEO Energia recebeu alguns reconhecimentos.



O MEO Energia foi reconhecido com o “Prémio Cinco Estrelas” e que é considerada como uma marca extraordinária pelos consumidores.



Foi também eleito “Marca Boa Escolha” no serviço de eletricidade para uso doméstico.

4. QUALIDADE DO SERVIÇO

O Regulamento da Qualidade de Serviço determina a obrigatoriedade de reporte de um conjunto de indicadores à ERSE todos os trimestres pelos comercializadores, por forma a se avaliar a qualidade do serviço prestado aos clientes.

Estes indicadores medem, entre outros, os tempos de espera do atendimento e os prazos de resposta a pedidos por escrito e reclamações apresentadas pelos clientes.

O atendimento é efetuado por colaboradores MEO com formação específica na área da energia e total apoio de ferramentas de suporte e linha direta com a 2ª linha do MEO Energia, linha dedicada e exclusiva do MEO Energia.

4.1. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em 2022, o MEO Energia disponibilizou o atendimento em 157 lojas físicas do seu parceiro MEO e 1 na filial do MEO Energia em Serzedelo - Póvoa de Lanhoso.

A maioria do atendimento é feito nas lojas do parceiro MEO, sendo que as distribuições trimestrais se apresentam da seguinte forma.



O atendimento no MEO Energia em Serzedelo tem um tempo médio de espera inferior a 20 minutos em todas as suas visitas, no entanto, nas lojas MEO apenas 11% tem um tempo médio de espera inferior a 20 minutos.

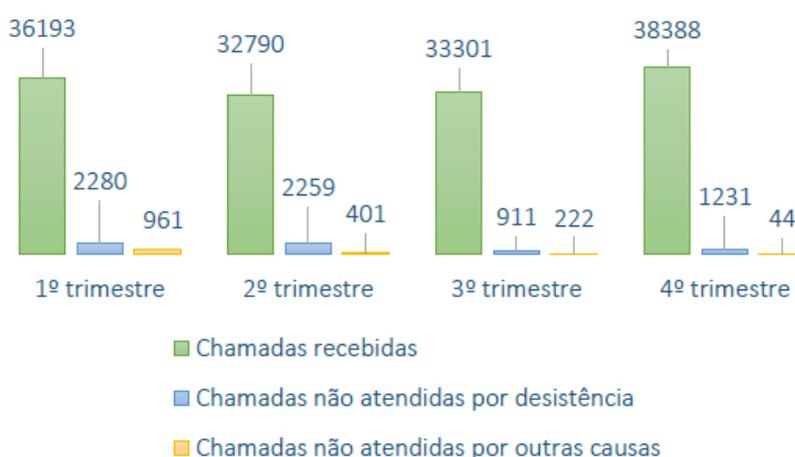
Este último justifica-se tendo em conta que as lojas não atendem exclusivamente MEO Energia, mas sim serviços MEO e seus derivados, o que faz com que o público-alvo seja bastante variado e os tempos de exposição e resolução diferentes para cada um dos temas.

4.2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O atendimento telefónico MEO Energia é assegurado por uma 1ª linha assegurada pelo parceiro MEO. Este tem a formação adequada e necessária, acrescida das ferramentas de trabalho imprescindíveis, para garantir a máxima de qualidade e profissionalismo no atendimento aos clientes MEO Energia.

No ano de 2022 foram recebidas um total de 140.672 chamadas. Destas, apenas 6681 não foram atendidas por desistência e 1628 não foram atendidas por outros motivos, por exemplo, o cliente deixou pedido de contacto na linha.

Em termos de tempos de espera, no ano de 2022, a média foi de 75 segundos, no entanto, a tempo foi constante durante os três primeiros trimestres com 69 segundos e apenas no último trimestre é que este tempo aumentou para os 92 segundos, motivado pelo acréscimo de chamadas nesse período.

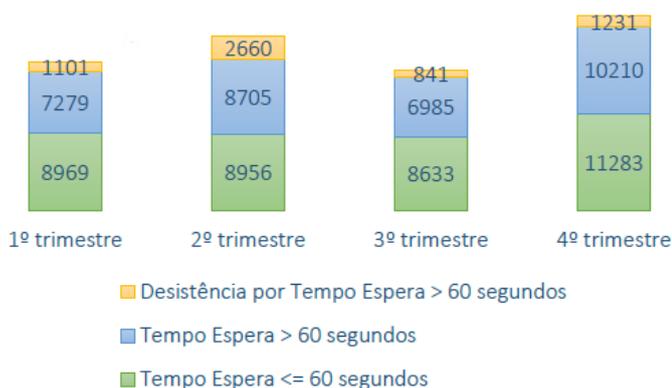


É contínuo o trabalho de melhoria dos tempos de atendimento, mas acima de tudo da qualidade do atendimento, por isso, é objetivo do MEO Energia trabalhar todos os dias no sentido de dotar os assistentes de mais ferramentas e conhecimentos, através de formações constantes, para que consigam numa primeira chamada prestar o máximo de informação possível ao cliente e esclarecê-lo da melhor forma.

Neste sentido, o nível de satisfação do cliente durante o ano de 2022 foi aumentando, tendo iniciado o primeiro trimestre com um nível de satisfação nos 73% e terminando o ano nos 84%.

4.3. ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

Do âmbito comercial, no ano de 2022, foram recebidas 76.853 chamadas, em que 37.841 foram atendidas num tempo de espera inferior a 60 segundos. Existiram apenas 5833 desistências por tempo de espera superior a 60 segundos, sendo que nestas também se incluem os clientes que deixam pedido de contacto na linha.



4.4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMUNICAÇÃO DE LEITURAS

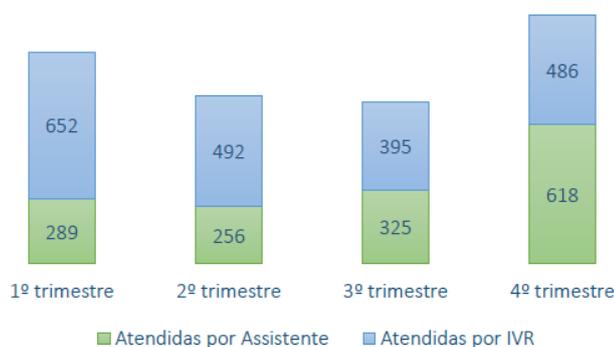
É também motivo de contacto a comunicação de leituras.

Apesar dos mais diversos canais digitais e apesar de muitos dos contadores dos clientes já estarem integrados em rede inteligente e já comunicarem de forma automática leituras, mensalmente existe uma grande preocupação por parte do cliente em comunicar as suas leituras, por forma a evitar as estimativas e os posteriores acertos que podem ser elevados.

Assim, em 2022 foram recebidas um total de 3513 chamadas para comunicação de leituras, das quais 1488 foram atendidas por um assistente e 2025 foram atendidas pelo IVR.

Tem-se notado um acréscimo de clientes que preferem que a sua chamada para este tema seja atendida por um assistente do que pela “máquina”. Entendemos que o contacto com uma pessoa dá mais segurança e certeza na resolução de alguma situação, no entanto, sabemos que isto pode condicionar as linhas e impactar nos atendimentos que efetivamente necessitam da ajuda de um assistente.

Neste sentido, iremos trabalhar mais no sentido de instruir mais o cliente a utilizar outros canais digitais para a comunicação das leituras e utilização do IVR.



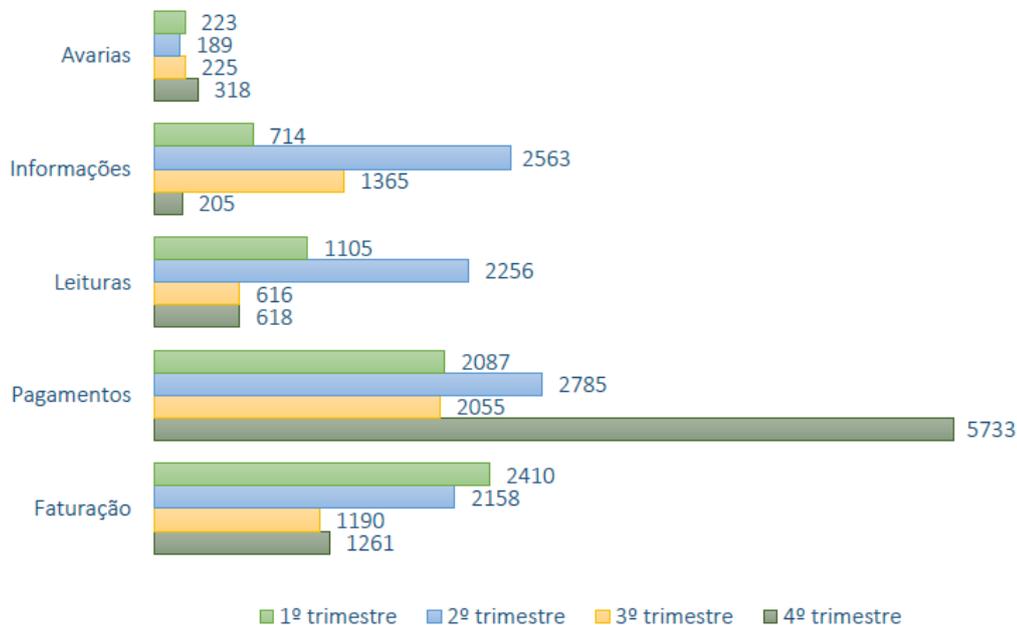
4.5. ATENDIMENTO CALL CENTER DL 134/2009

Em 2022, foram recebidas 72.064 chamadas em centros de Call Center, com a seguinte distribuição trimestral:



Vários têm sido os esforços para assegurar que há uma resposta inferior a 3 dias úteis a todos aqueles pedidos que não conseguem ser tratados no imediato e vamos continuar a trabalhar para melhorarmos nesse aspeto.

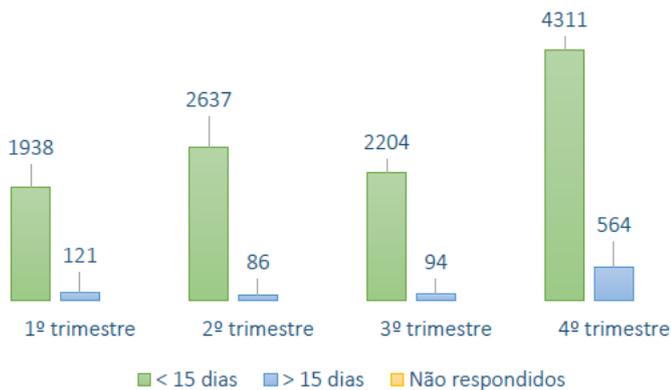
Em termos de principais temas que surgem:



4.6. PEDIDOS POR ESCRITO

É obrigatório os comercializadores disponibilizarem aos clientes um canal de comunicação por escrito.

No decorrer do ano de 2022, o MEO Energia recebeu um total de 11.955 pedidos por escrito dos clientes, sendo que 93% desses pedidos foram respondidos num prazo inferior a 15 dias úteis.



5. RECLAMAÇÕES

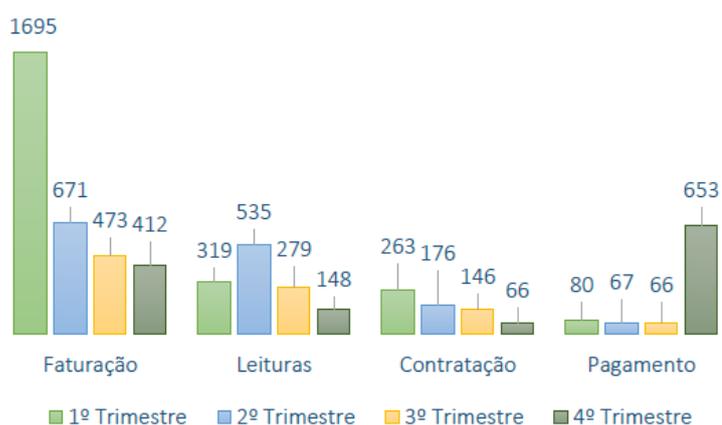
Define-se reclamação, qualquer pedido que chegue por via oficial através do Livro de Reclamações, físico ou eletrónico, ou por outro canal de resoluções alternativas, sendo que o comercializador é obrigado a responder num prazo máximo de 15 dias úteis às reclamações.

Em termos de expressão de reclamações, no decorrer do ano de 2022 o MEO Energia foi notando uma diminuição significativa no volume, passando de uma totalidade de 2357 no primeiro trimestre com maior impacto na faturação para uma totalidade de 1279 no último trimestre com maior impacto em pagamentos.

Ao longo do ano de 2022, o MEO Energia trabalhou no sentido de melhorar progressivamente a fatura, que é o documento mensal que é enviado para o cliente e o mais importante, tornando-o mais claro e transparente e com o objetivo de evitar dúvidas e a necessidade de eventuais contactos por parte do cliente, pelo que, o volume de reclamações sobre este tema foi ganhando cada vez menos expressão.

Relativamente aos pagamentos, o volume foi aumentado ligeiramente ao longo do ano e tendo mais expressão no último trimestre, uma vez que, foi também no final do ano de 2022 que o MEO Energia despoletou em massa com o processo de interrupções.

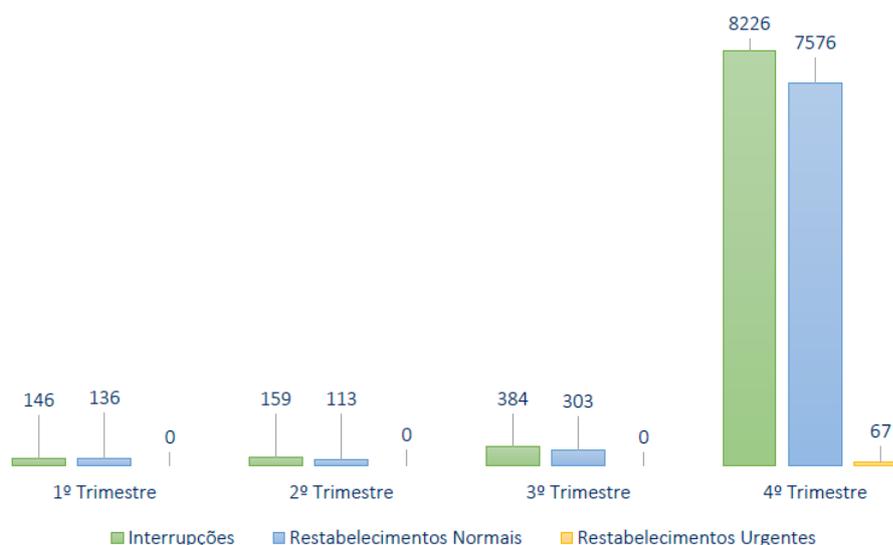
Assim, as reclamações de 2022 dividem-se pelas seguintes tipologias:



6. INTERRUPÇÕES E RESTABELECIMENTOS

Em 2022, o MEO Energia efetuou 8915 interrupções por facto imputável ao cliente e 8195 restabelecimentos, dos quais 67 foram com carácter urgente.

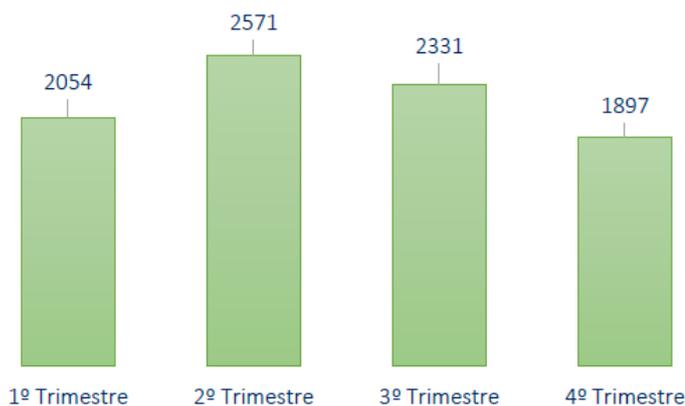
Após um longo período impedidos de efetuar interrupções, devido ao COVID-19, após o levantamento da restrição o MEO Energia começou de forma faseada e lenta a avançar com as interrupções e apenas no último trimestre do ano é que avançou com o processo recorrente e mais incisivo, motivo pela qual os números aumentam exponencialmente.



7. VISITAS COMBINADAS

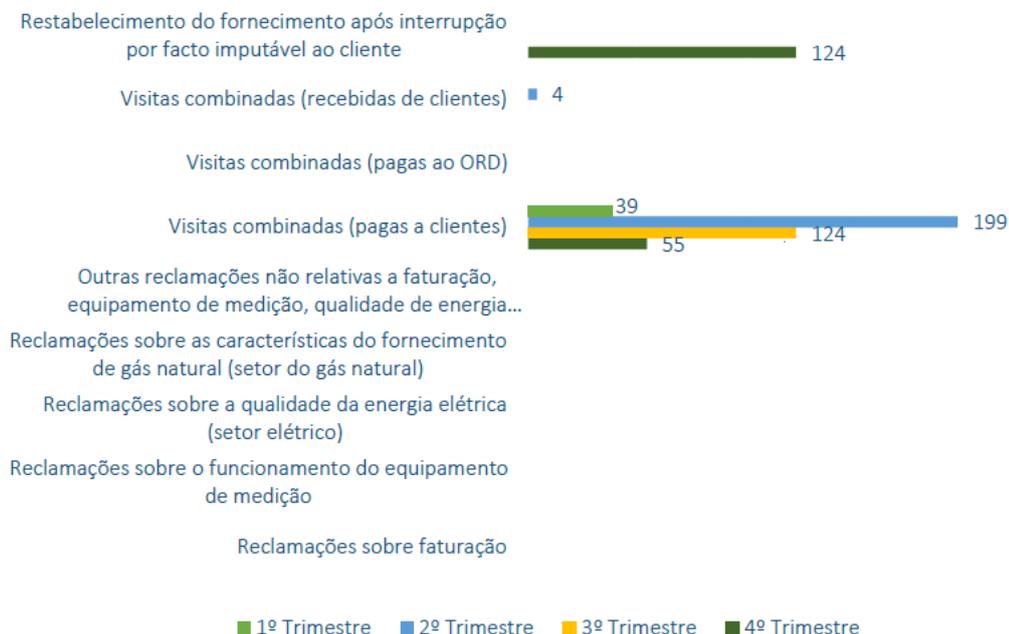
O MEO Energia agendou, em 2022, 8853 vistas combinadas com o Operador de Redes de Distribuição.

Nestas incluem-se pedidos de ligação à rede/ativação do serviço, alterações à instalação, desligamentos à rede/desativação do serviço, etc.

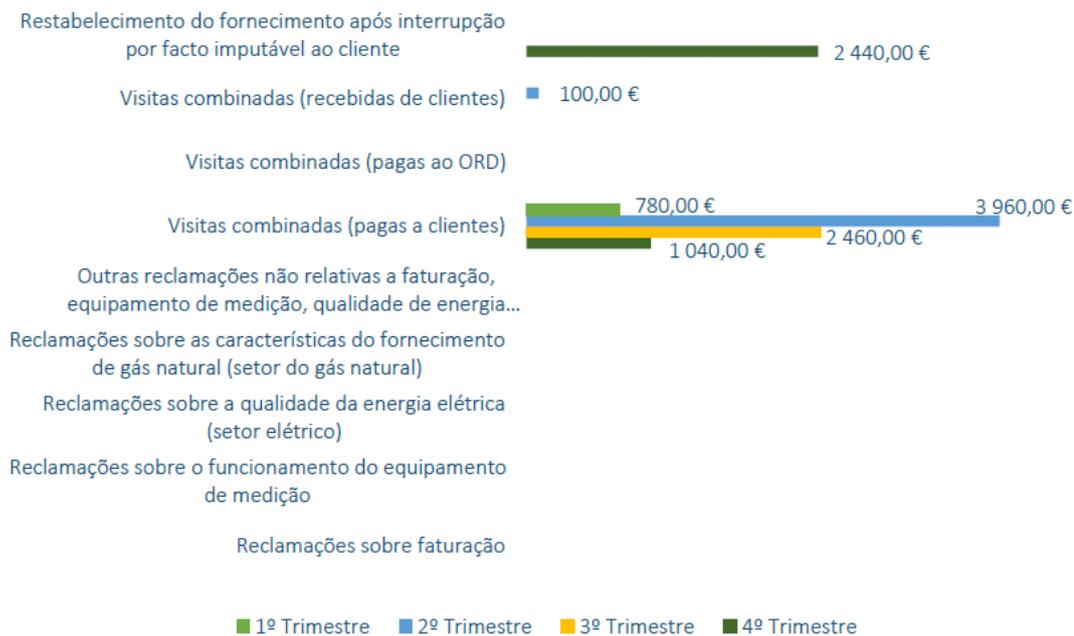


8. COMPENSAÇÕES

Em 2022, foram efetuadas as seguintes compensações:



Que representam, em termos de montantes em euros:



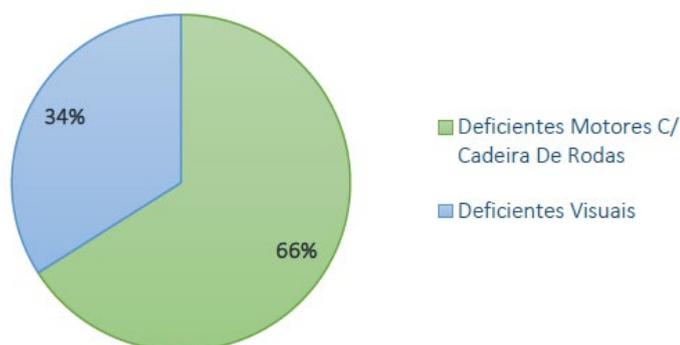
9. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

O Regulamento de Qualidade do Serviço, de acordo com o artigo 103.º, prevê que os comercializadores devem adotar medidas de discriminação positiva a clientes em situações específicas e limitadas a nível de saúde.

Estas medidas, pretendem garantir que o serviço que é prestado a estes clientes é eficiente, no sentido de prevenir que haja constrangimentos e consequências motivadas por algum problema elétrico.

Assim, no site <https://www.meoenergia.pt/apoio-ao-cliente>, é disponibilizada um conjunto de informações úteis sobre quem são estes clientes e como devem efetuar o seu registo.

No final de 2022, o MEO Energia tinha 6 clientes com necessidades especiais, dos quais se discriminam:



10. CLIENTES PRIORITÁRIOS

O Regulamento de Qualidade do Serviço, a partir do artigo 104.º, define os clientes prioritários como sendo aqueles cuja sobrevivência ou mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, bem como clientes que coabitem com pessoas nestas situações.

Além destes, são considerados clientes prioritários todos aqueles que prestem serviços de segurança ou de saúde que são fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção, neste caso, de eletricidade tem impactos graves na sua atividade.

No final de 2022, o MEO Energia tinha 19 clientes com necessidades especiais, dos quais se discriminam:

