

# RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

## 2023

### ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA .....	2
2. RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO .....	2
3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES .....	2
4. QUALIDADE DO SERVIÇO .....	3
4.1. ATENDIMENTO PRESENCIAL .....	3
4.2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO.....	3
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 .....	7
7. VISITAS COMBINADAS .....	8
8. COMPENSAÇÕES .....	8
9. CLIENTES PRIORITÁRIOS .....	8



## 1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A MEO Energia- Comercialização de Energia S.A. foi constituída em 28 de outubro de 2003, sob a forma jurídica de sociedade por quotas, com a designação social de “Eletecpor – Produção e Montagem Eléctricas, unipessoal LDA”.

Após várias alterações societárias a Empresa apresenta hoje a sua actual designação de MEO Energia- Comercialização de Energia S.A., e tem como actividade principal a comercialização de electricidade, e tem sua sede em na Avenida Fontes Pereira de Melo, 38-40, 1069-300 Lisboa.

A 31 de agosto de 2020, a MEO – Serviços de Telecomunicações, S.A. (MEO) adquiriu 80% do capital social da empresa.

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 Eléctrico 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.

## 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 2023 o MEO Energia recebeu alguns reconhecimentos.



O MEO Energia foi reconhecido pela Deco proteste por obter o índice de satisfação mais elevado entre os diversos comercializadores, com uma pontuação de 7,6 num máximo de 10.

## 4. QUALIDADE DO SERVIÇO

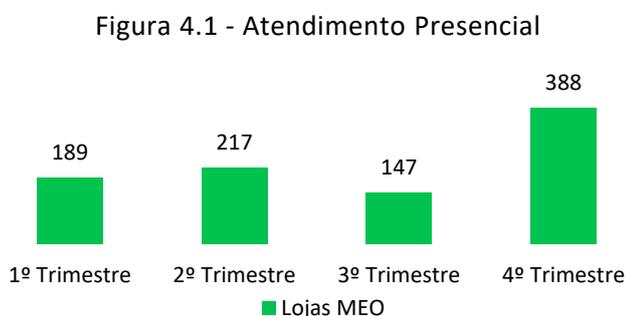
O Regulamento da Qualidade de Serviço determina a obrigatoriedade de reporte de um conjunto de indicadores à ERSE todos os trimestres pelos comercializadores, por forma a se avaliar a qualidade do serviço prestado aos clientes.

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.

### 4.1. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em 2023, 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 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.

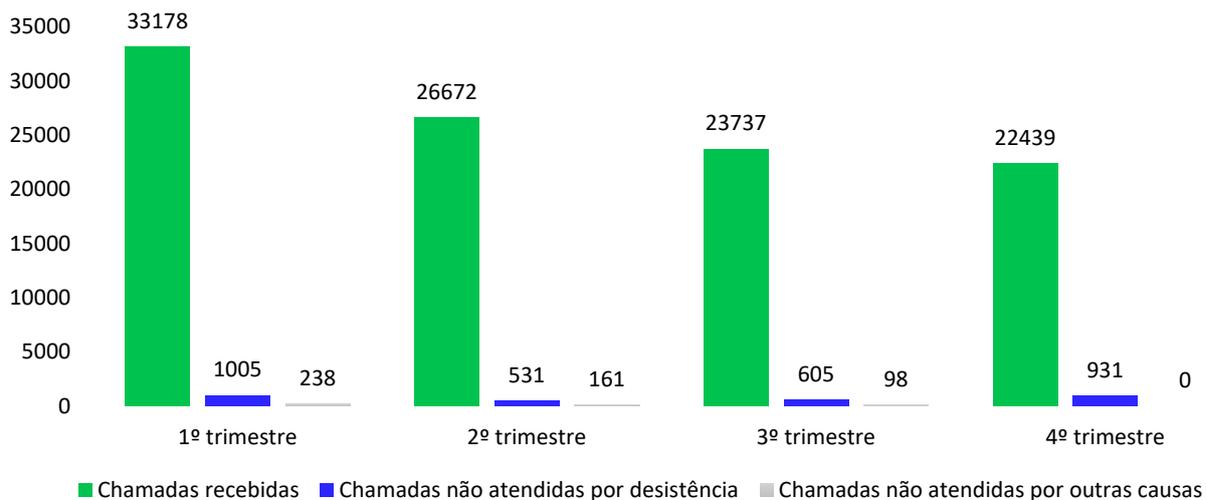
### 4.2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O atendimento telefónico MEO Energia é assegurado por uma equipa dedicada, com formação especializada, acrescida das ferramentas de trabalho imprescindíveis, para garantir a máxima de qualidade e profissionalismo no atendimento aos clientes MEO Energia.

No ano de 2023 foram recebidas um total de 109 595 chamadas.

Destas, apenas 3072 não foram atendidas por desistência e 497 não foram atendidas por outros motivos, por exemplo, o cliente deixou pedido de contacto na linha. O tempo de espera, no ano de 2023, a média foi de 58 segundos.

Figura 4.2- Atendimento Telefónico Global



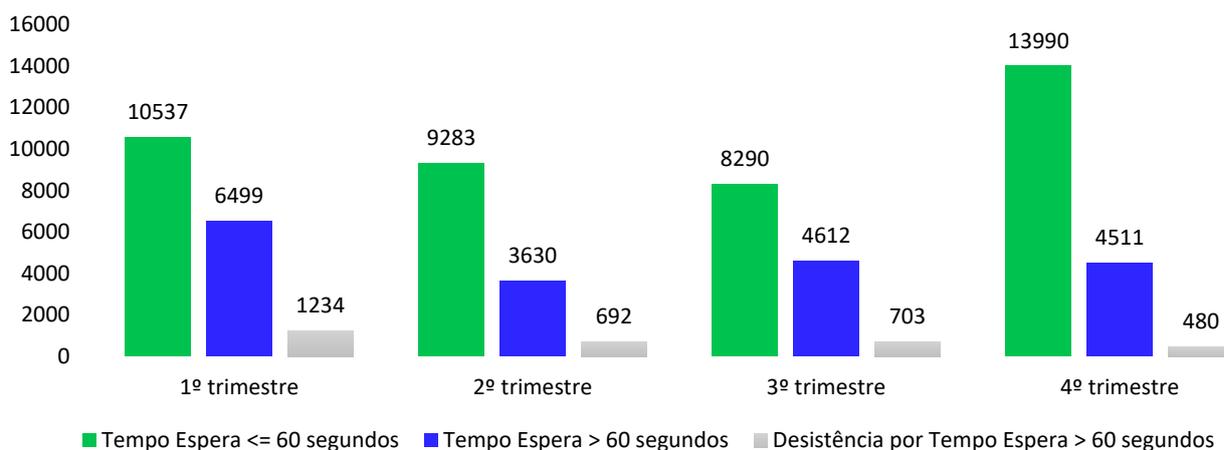
É contínuo o trabalho de melhoria dos tempos de atendimento, mas acima de tudo da qualidade do atendimento, por isso, é objetivo do MEO Energia trabalhar todos os dias no sentido de dotar os assistentes de mais ferramentas e conhecimentos, através de formações constantes, para que consigam numa primeira 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 2023 foi aumentando, tendo iniciado o primeiro trimestre com um nível de satisfação nos 86% e terminando o ano nos 88%.

### 4.3. ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

Do âmbito comercial, no ano de 2023, foram recebidas 64 461 chamadas, em que 42 100 foram atendidas num tempo de espera inferior a 60 segundos. Existiram apenas 3 109 desistências por tempo de espera superior a 60 segundos, sendo que nestas também se incluem os clientes que deixam pedido de contacto na linha.

Figura 4.3- Atendimento Telefónico Comercial



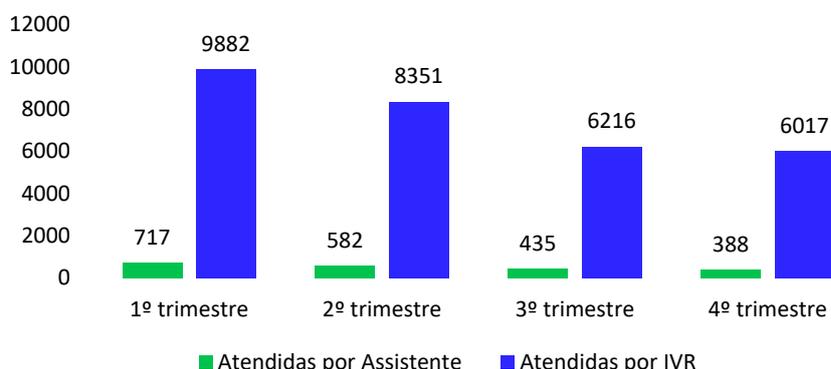
## 4.4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMUNICAÇÃO DE LEITURAS

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 2023 foram recebidas um total de 32 588 chamadas para comunicação de leituras, das quais 2 122 foram atendidas por um assistente e 30 466 foram atendidas pelo IVR.

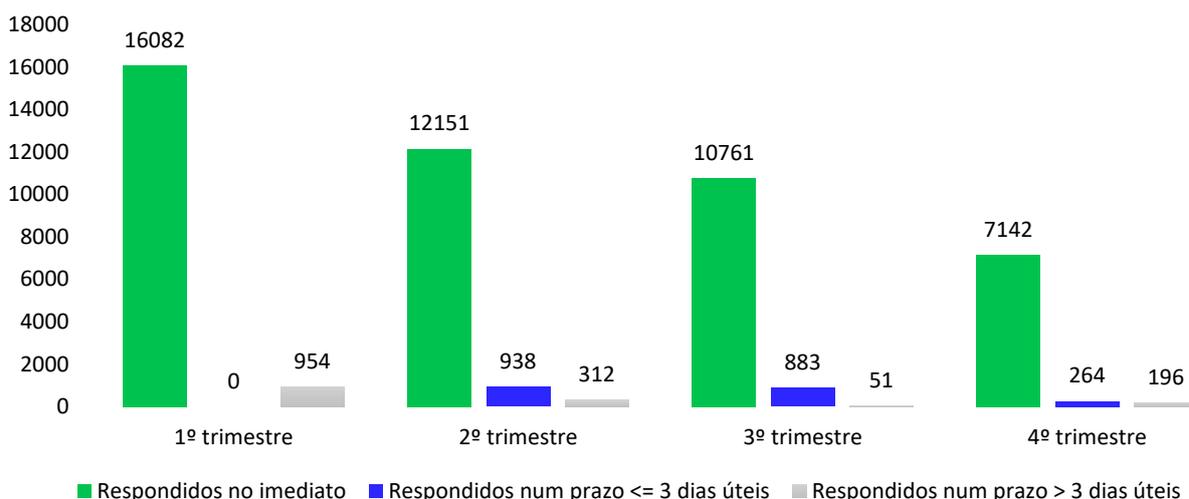
Figura 4.4- Atendimento telefónico para comunicação de leituras



## 4.5. ATENDIMENTO CALL CENTER DL 134/2009

Em 2023, foram recebidas 49 734 chamadas em centros de Call Center, com a seguinte distribuição trimestral:

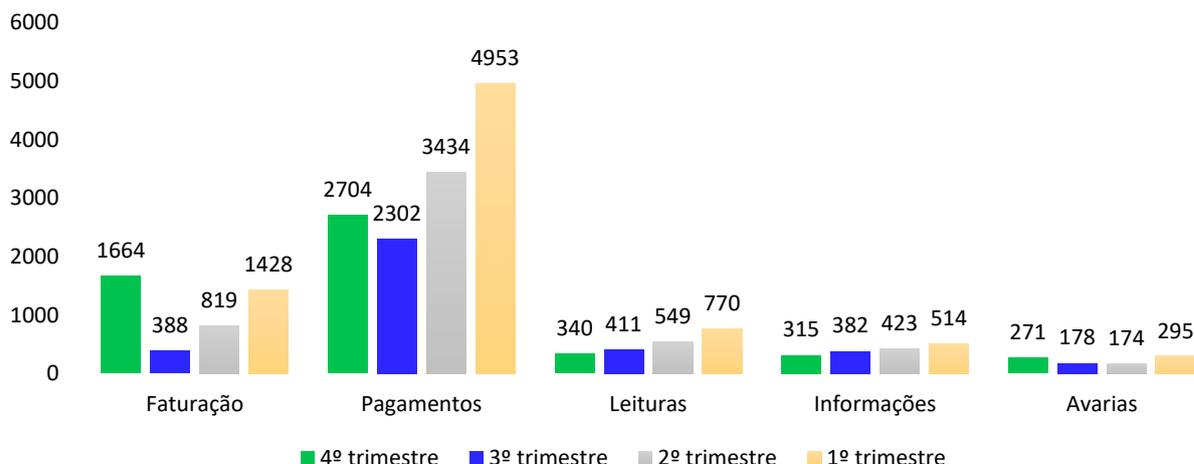
Figura 4.5- Atendimento Call Center DL 134/2009



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:

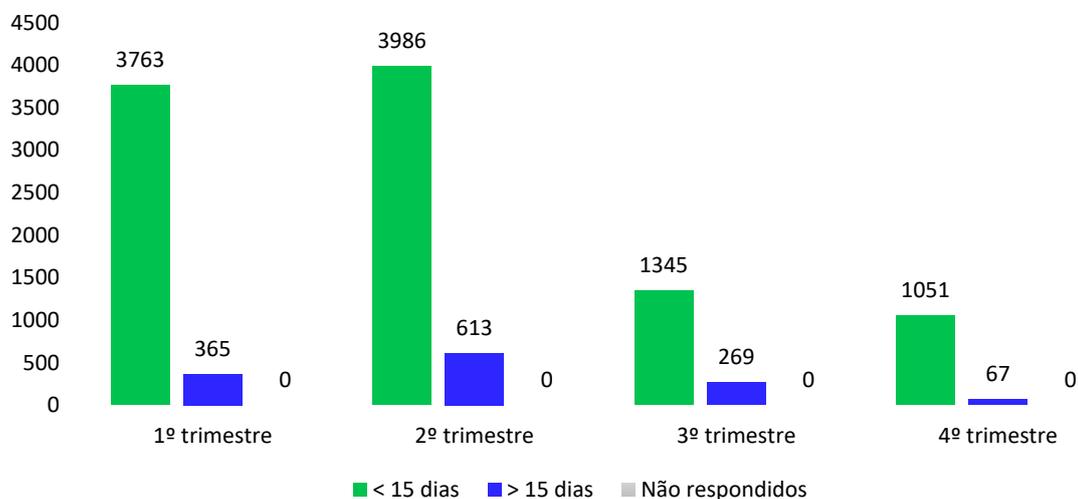
Figura 4.5.1- Principais Temas de Atendimento



## 4.6. PEDIDOS POR ESCRITO

É obrigatório os comercializadores disponibilizarem aos clientes um canal de comunicação por escrito. No decorrer do ano de 2023, o MEO Energia recebeu um total de 11 459 pedidos por escrito dos clientes, sendo que 89% desses pedidos foram respondidos num prazo inferior a 15 dias úteis.

Figura 4.6- Tempo Médio Resposta dos Pedidos Recebidos por Escrito

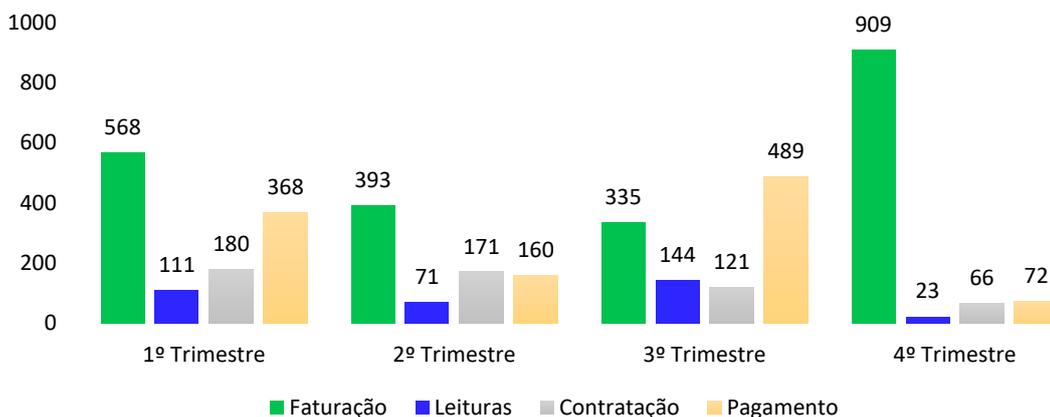


## 5. RECLAMAÇÕES

Define-se como reclamação, a comunicação em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas, sendo que o comercializador é obrigado a responder num prazo máximo de 15 dias úteis às reclamações.

Assim, as reclamações de 2023 dividem-se pelas seguintes tipologias:

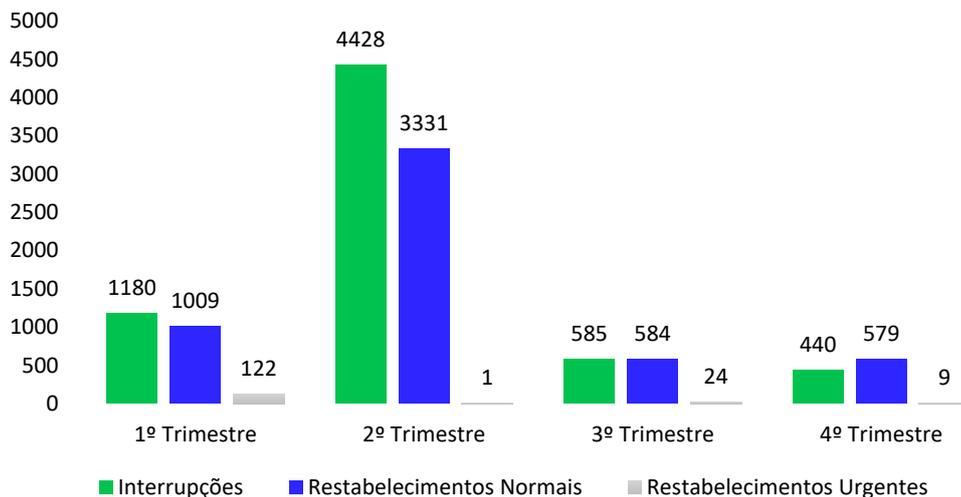
Figura 5 - Maiores Temas das Reclamações



## 6. INTERRUPTÕES E RESTABELECIMENTOS

Em 2023, o MEO Energia efetuou 6 633 interrupções por facto imputável ao cliente e 5 503 restabelecimentos, dos quais 156 foram com carácter urgente.

Figura 6- Interrupções e Restabelecimentos

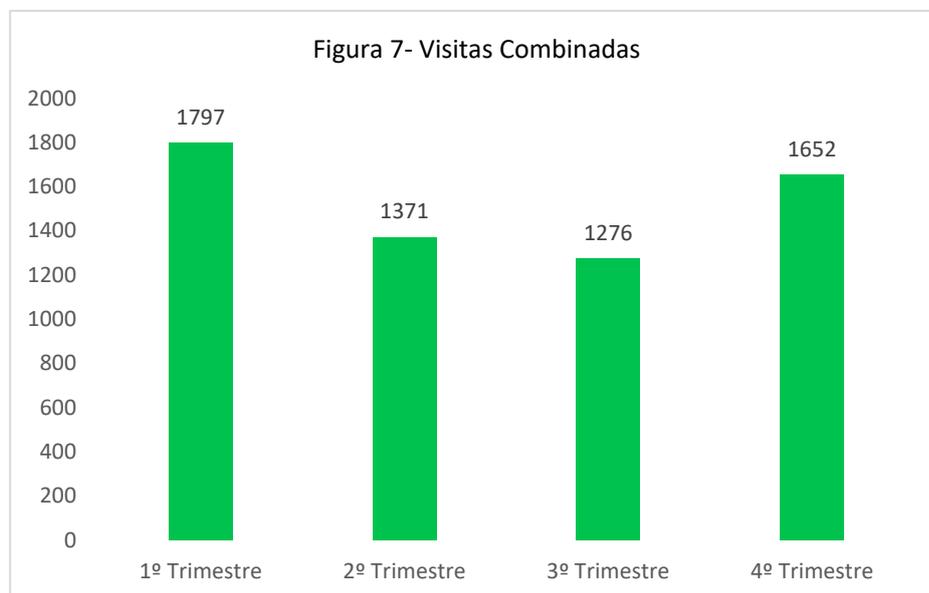


## 7. VISITAS COMBINADAS

O MEO Energia agendou em 2023, 6096 visitas 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.

Visitas combinadas, por trimestre:



## 8. COMPENSAÇÕES

Em 2023, não foram efetuadas compensações.

## 9. CLIENTES PRIORITÁRIOS

O Regulamento de Qualidade do Serviço, a partir do artigo 103.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 2023, o MEO Energia tinha 19 clientes prioritários, nas seguintes tipologias:





Para mais informações sobre Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), aprovado pela ERSE, consultar [Qualidade de serviço – ERSE](#).