

## relatório da qualidade do serviço 2024

|                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------|---|
| 1. Nota introdutória .....                                | 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. Nota introdutória

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 Elétricas, unipessoal Lda”.

Após várias alterações societárias a Empresa apresenta hoje a sua atual designação de Meo Energia- Comercialização de Energia S.A., e tem como atividade principal a comercialização de eletricidade com sede em na Avenida Fontes Pereira de Melo, 38-40, 1069-300 Lisboa.

A MEO Energia é detida em 100% pela MEO – Serviços de Telecomunicações, S.A. (MEO).

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 a 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.

## 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.

Um reconhecimento significativo da qualidade dos serviços MEO Energia, é o prémio Marca Recomendada 2024.

Este troféu destaca a confiança e satisfação dos clientes, reforçando a reputação da MEO Energia como um fornecedor de eletricidade fiável e inovador. Esta distinção é um testemunho do compromisso da MEO Energia em oferecer tarifas competitivas e serviços de alta qualidade aos seus clientes.

## 4. Qualidade do serviço

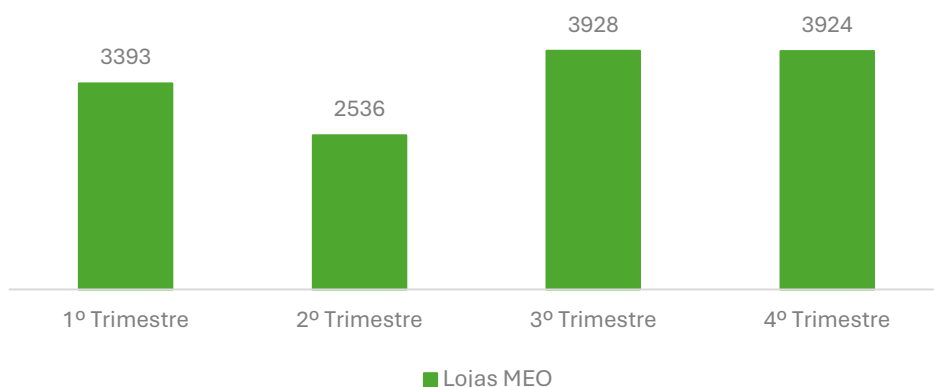
O Regulamento da Qualidade de Serviço determina a obrigatoriedade de reporte de um conjunto de indicadores à ERSE todos os trimestres pelos comercializadores, por forma a se avaliar a qualidade do serviço prestado aos clientes.

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 2024, o MEO Energia disponibilizou o atendimento em 147 lojas físicas do seu parceiro MEO e, até 30-09-2024, a 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.



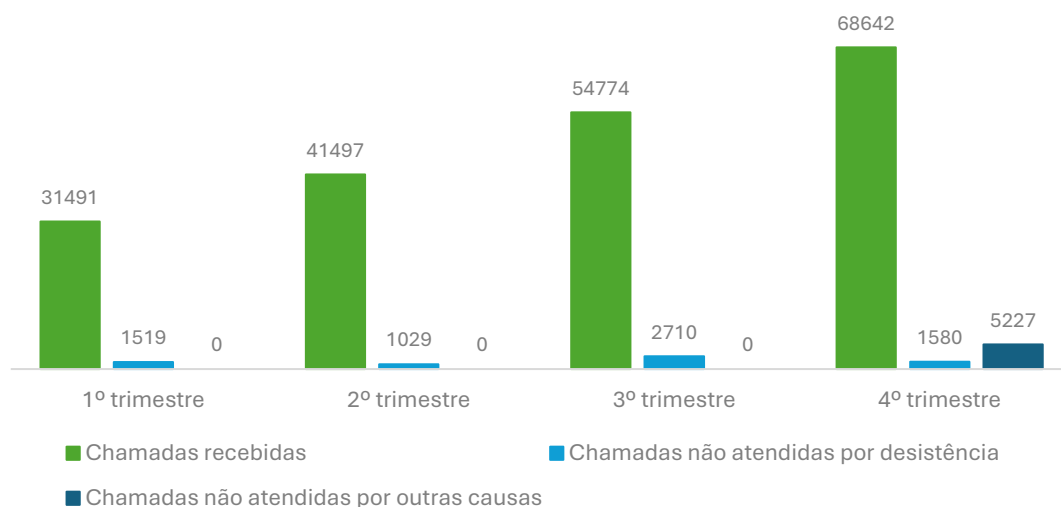
O atendimento nas lojas MEO, e salvo raras exceções, foi sempre assegurado em menos 20 minutos.

### 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.

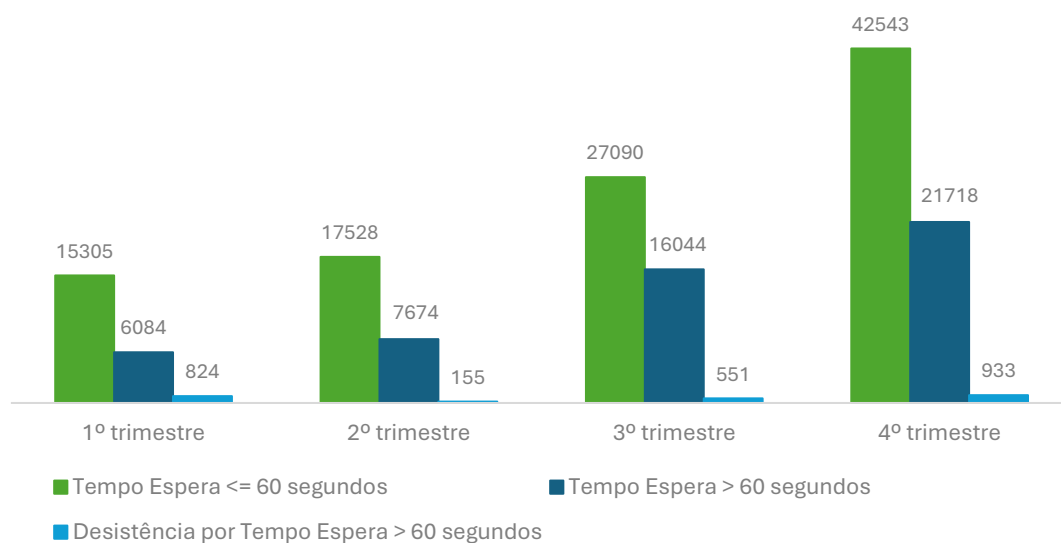
No ano de 2024 foram recebidas um total de 196 404 chamadas.

Destas, 6838 não foram atendidas por desistência e 5227 não foram atendidas por outros motivos, por exemplo, o cliente deixou pedido de contacto na linha. No ano de 2024, a média do tempo de espera no atendimento telefónico foi de 111 segundos.



### 4.3. Atendimento telefónico comercial

Do âmbito comercial, no ano de 2024, foram recebidas 153 986 chamadas, em que 102 466 foram atendidas num tempo de espera inferior a 60 segundos. Existiram 2 463 desistências por tempo de espera superior a 60 segundos, sendo que nestas também se incluem os clientes que deixam pedido de contacto na linha.

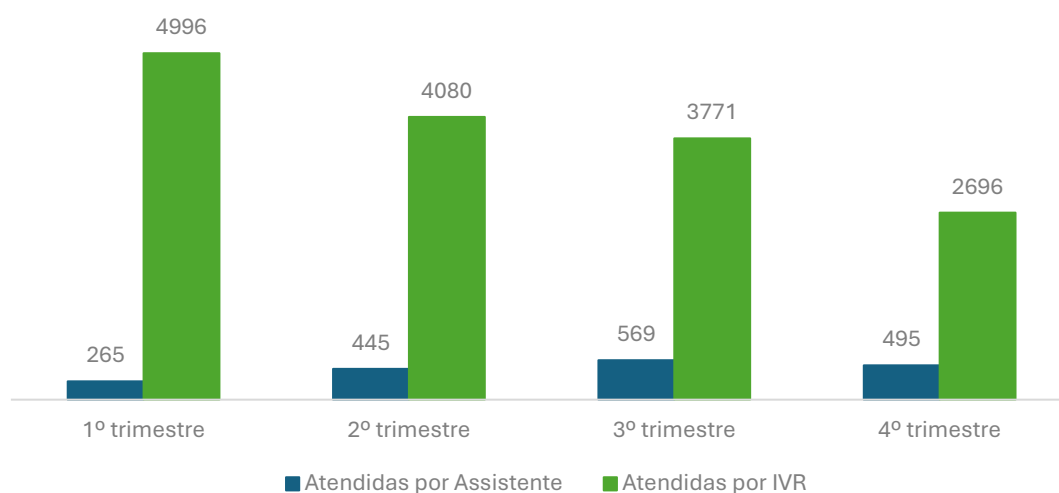


#### 4.4. Atendimento telefónico comunicação de leituras

É também motivo de contacto a comunicação de leituras.

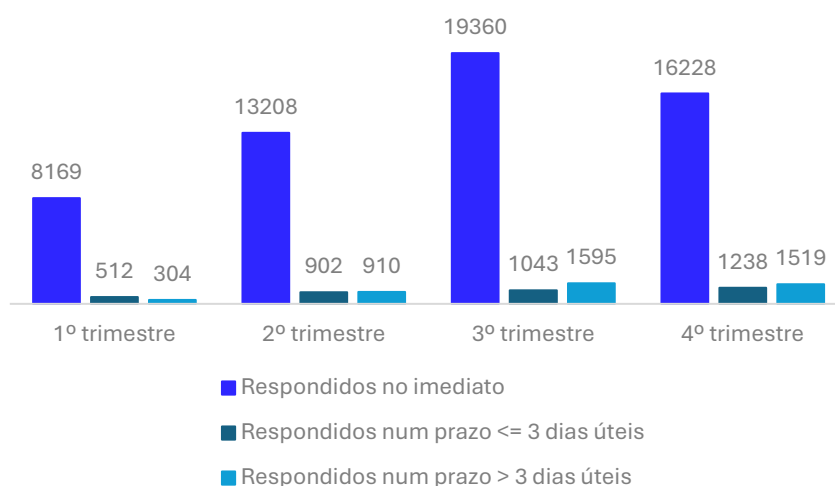
Apesar dos mais diversos canais digitais e apesar de muitos dos contadores dos clientes já estarem integrados em rede inteligente e já comunicarem de forma automática leituras, mensalmente existe uma grande preocupação por parte do cliente em comunicar as suas leituras, por forma a evitar as estimativas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

Em 2024 foram recebidas um total de 17 317 chamadas para comunicação de leituras, das quais 1 774 foram atendidas por um assistente e 15 543 foram atendidas pelo IVR (Interactive voice response).



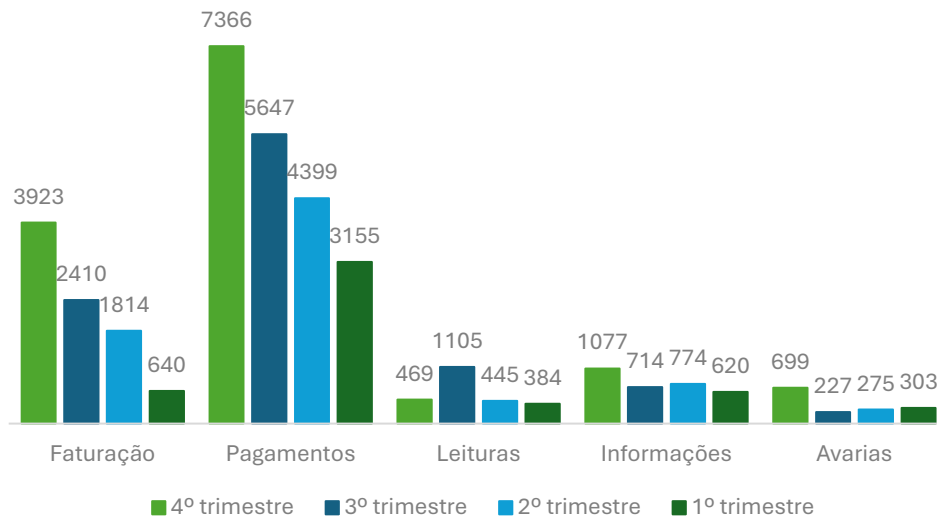
#### 4.5. Atendimento call center dl 134/2009

Em 2024, foram recebidas 69 988 chamadas em centros de Call Center, com a seguinte distribuição trimestral:



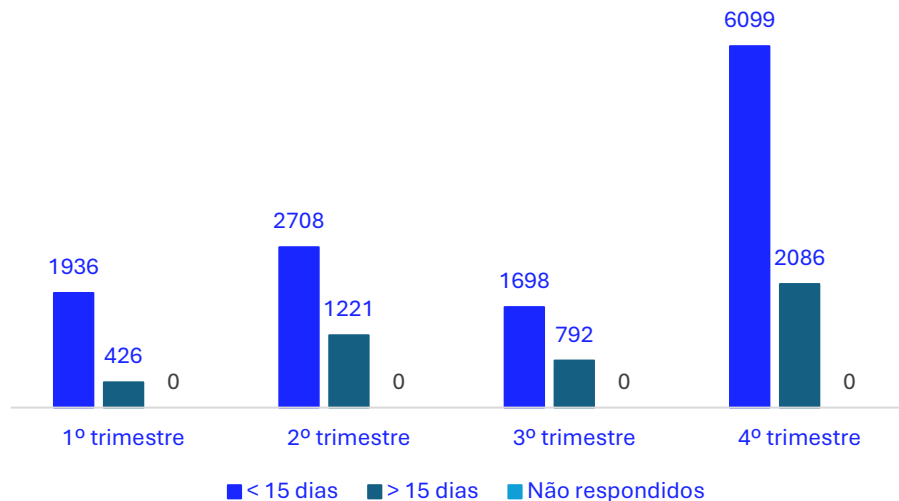
Vários têm sido os esforços para assegurar que há uma resposta inferior a 3 dias úteis a todos aqueles pedidos que não conseguem ser tratados no imediato e vamos continuar a trabalhar para melhorarmos nesse aspeto.

Em termos de principais temas que surgem:



#### 4.6. Pedidos por escrito

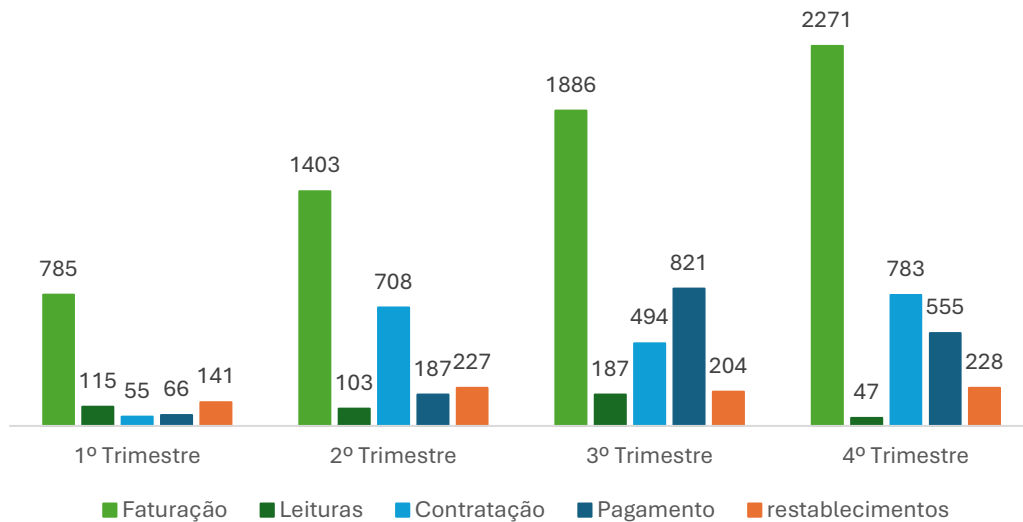
É obrigatório os comercializadores disponibilizarem aos clientes um canal de comunicação por escrito. No decorrer do ano de 2024, o MEO Energia recebeu um total de 16 966 pedidos por escrito dos clientes, sendo que 73% desses pedidos foram respondidos num prazo inferior a 15 dias úteis.



## 5. Reclamações

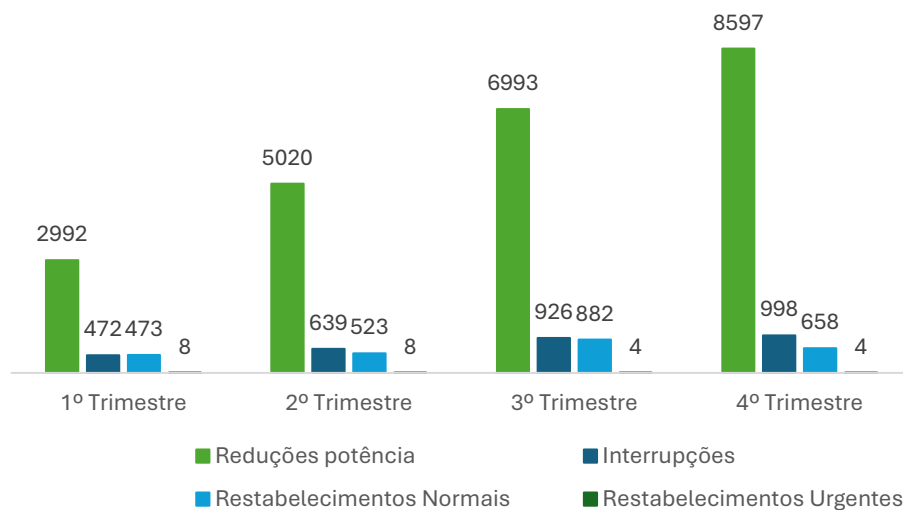
Define-se como reclamação, a comunicação em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas, sendo que o comercializador é obrigado a responder num prazo máximo de 15 dias úteis às reclamações.

Os principais temas de reclamações verificados em 2024:



## 6. Interrupções e restabelecimentos

Em 2024, o MEO Energia efetuou 23 602 reduções de potência, das quais resultaram 3 035 interrupções por facto imputável ao cliente e 2 536 restabelecimentos. Os pedidos de restabelecimentos urgentes não foram significativos.

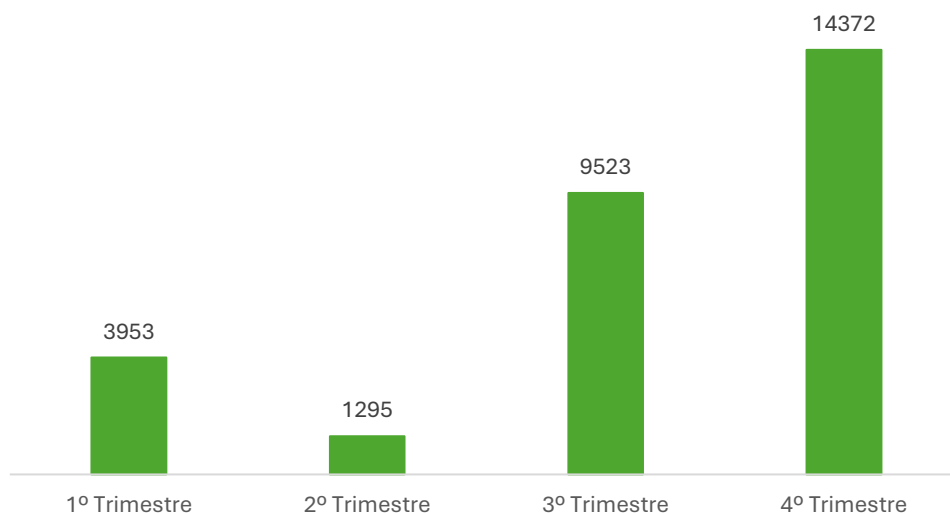


## 7. Visitas combinadas

O MEO Energia agendou em 2024, 29 143 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 2024, não foram efetuadas compensações.

## 9. Clientes prioritários

O Regulamento de Qualidade do Serviço, a partir do artigo 111.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 2024, o MEO Energia tinha 69 clientes prioritários:

