

relatório da qualidade do serviço 2025

1. Nota introdutória	2
2. Relatório de qualidade de serviço	2
3. Nível de satisfação dos clientes	2
4. Qualidade do serviço	2
4.1. Atendimento presencial	2
4.2. Atendimento telefónico	3
4.3. Atendimento telefónico comercial	3
4.4. Atendimento telefónico comunicação de leituras	4
4.5. Atendimento call center dl 134/2009	4
4.6. Pedidos por escrito	5
5. Reclamações	5
6. Interrupções e restabelecimentos	6
7. Visitas combinadas	6
8. Compensações	7
9. Clientes prioritários	7

1. Nota introdutória

Num contexto de forte concorrência nas telecomunicações, a MEO decidiu diversificar o seu negócio e entrar no setor da energia. Surge assim a MEO Energia – Comercialização de Energia, S.A., uma empresa que integrada no ecossistema de empresas do MEO, e que assume um papel crescente na estratégia da marca.

Sediada em Lisboa e constituída como sociedade anónima, a empresa atua no mercado nacional com foco na comercialização de eletricidade e soluções energéticas.

Apesar da marca ser recente no mercado, a empresa tem uma base mais antiga.

A sua constituição remonta a 22 de outubro de 2003, tendo passado por diferentes designações até assumir a marca MEO Energia.

O grande fator diferenciador da MEO Energia está na integração com o universo MEO.

A empresa junta serviços de fornecimento de energia com benefícios cruzados nas telecomunicações, e esta lógica de convergência posiciona a MEO Energia não apenas como mais um fornecedor de energia, mas sim como uma solução integrada que transforma a forma como o cliente consome energia.

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

3. Nível de satisfação dos clientes

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

4. Qualidade do serviço

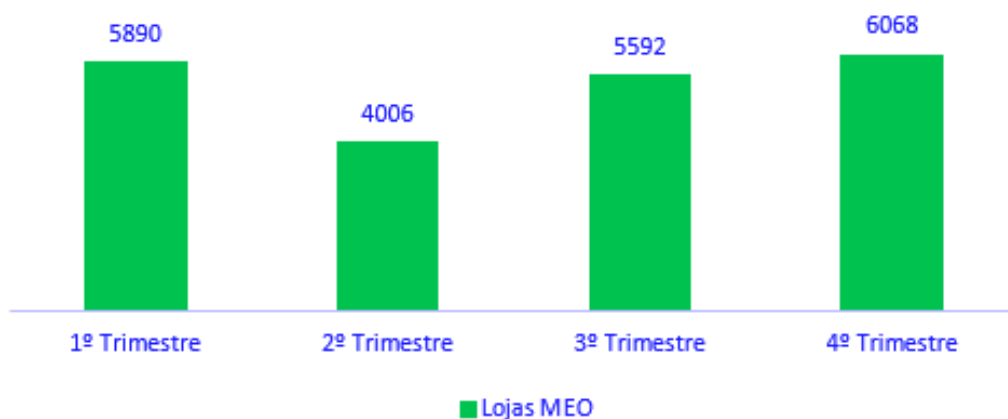
O Regulamento da Qualidade de Serviço determina a obrigatoriedade de reporte de um conjunto de indicadores à ERSE, todos os trimestres, pelos comercializadores, por forma a se avaliar a qualidade do serviço prestado aos clientes.

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 2025, a MEO Energia disponibilizou o atendimento em 147 lojas físicas do seu parceiro MEO.

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



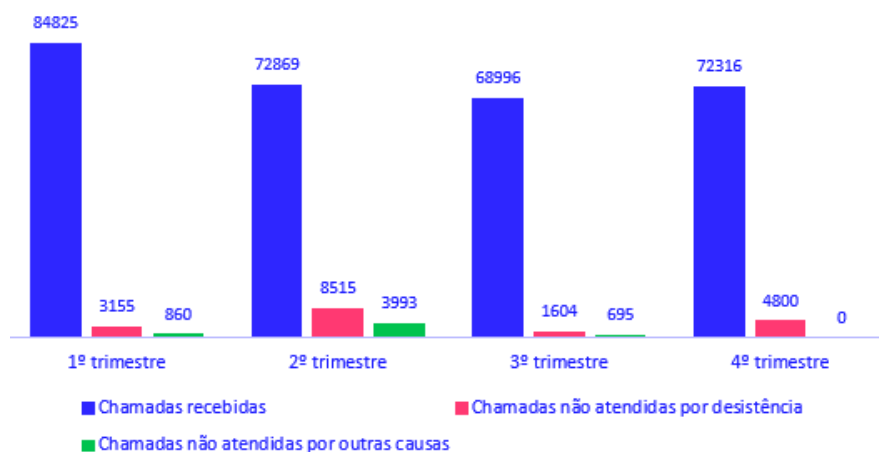
4.2. Atendimento telefónico

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

No ano de 2025 foram recebidas um total de 323 083 chamadas.

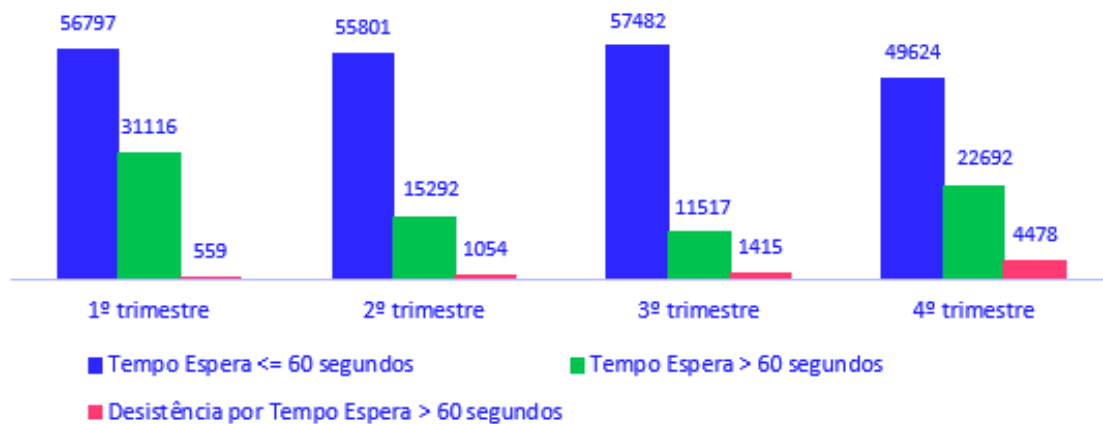
Destas, 18 074 não foram atendidas por desistência e 5 548 não foram atendidas por outros motivos, por exemplo, o cliente deixou pedido de contacto na linha.

No ano de 2025, a média do tempo de espera no atendimento telefónico foi de aproximadamente 114 segundos.



4.3. Atendimento telefónico comercial

Do âmbito comercial, no ano de 2025, foram recebidas 311 577 chamadas, em que 219 704 foram atendidas num tempo de espera inferior a 60 segundos. Existiram 7 506 desistências por tempo de espera superior a 60 segundos, sendo que nestas também se incluem os clientes que deixam pedido de contacto na linha.

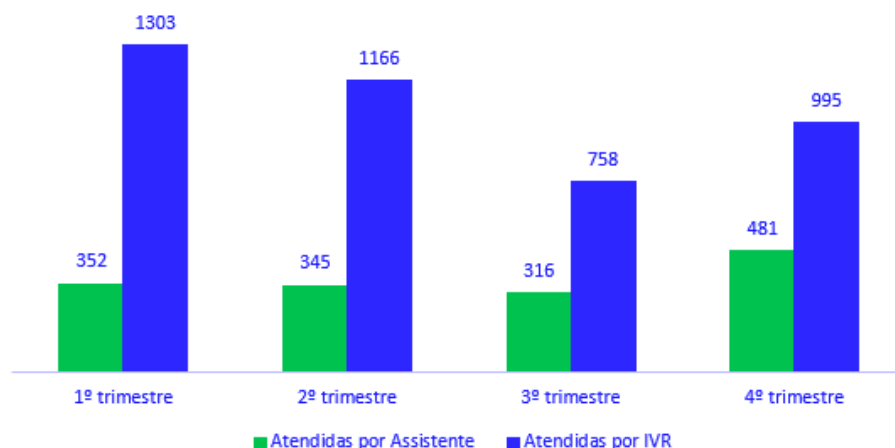


4.4. Atendimento telefónico comunicação de leituras

É também motivo de contacto a comunicação de leituras.

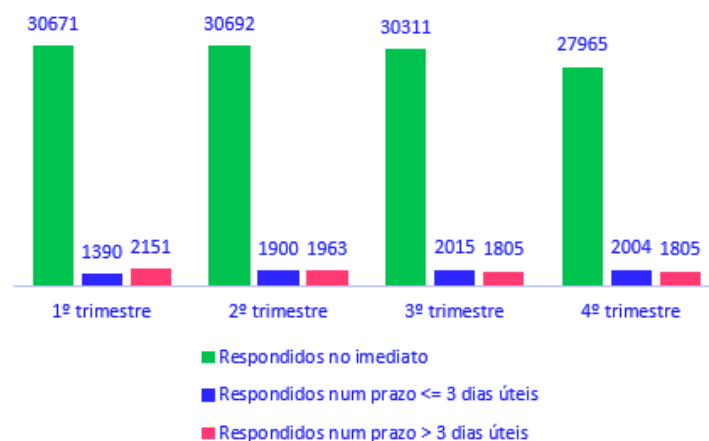
Apesar dos mais diversos canais digitais e apesar de muitos dos contadores dos clientes já estarem integrados em rede inteligente e já comunicarem de forma automática leituras, mensalmente existe uma grande preocupação por parte do cliente em comunicar as suas leituras, por forma a evitar as estimativas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

Em 2025 foram recebidas um total de 5 716 chamadas para comunicação de leituras, das quais, 1 494 foram atendidas por um assistente e 4 222 foram atendidas pelo IVR (Interactive voice response).



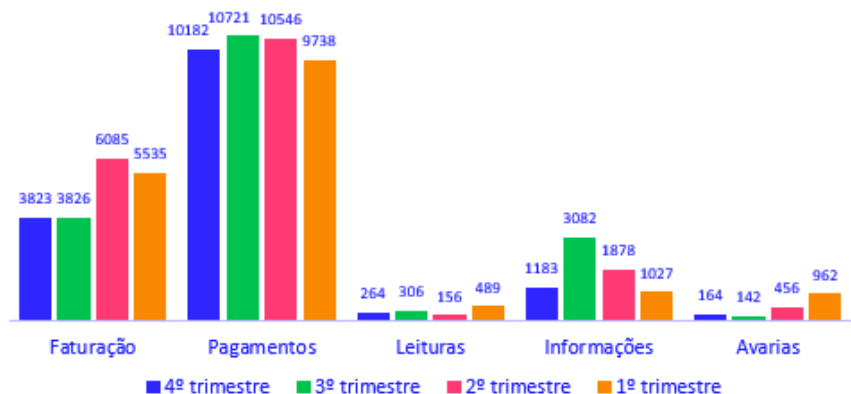
4.5. Atendimento call center dl 134/2009

Em 2025, foram recebidas 134 672 chamadas em centros de Call Center, com a seguinte distribuição trimestral:



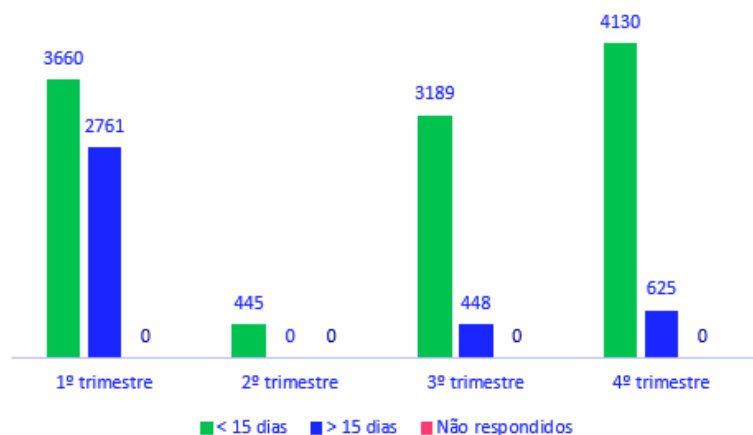
Vários têm sido os esforços para assegurar que há uma resposta inferior a 3 dias úteis a todos aqueles pedidos que não conseguem ser tratados no imediato e vamos continuar a trabalhar para melhorarmos nesse aspeto.

Em termos de principais temas que surgem:



4.6. Pedidos por escrito

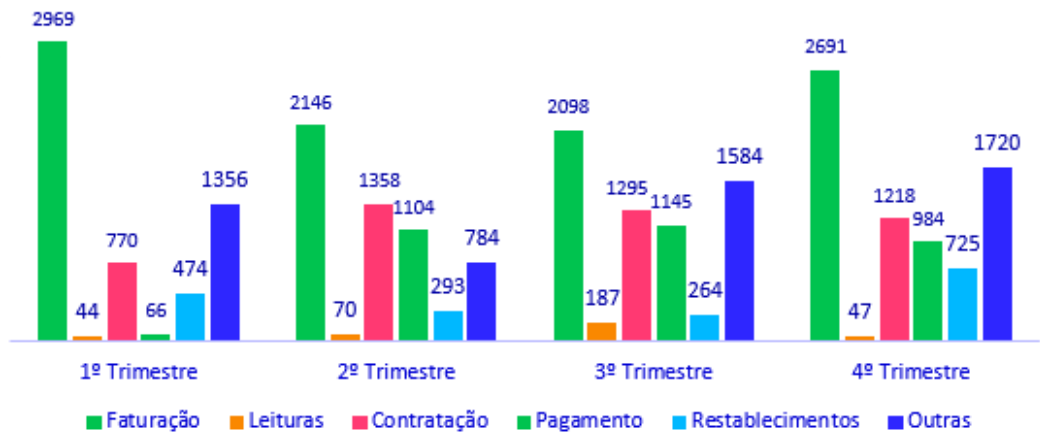
É obrigatório os comercializadores disponibilizarem aos clientes um canal de comunicação por escrito. No decorrer do ano de 2025, o MEO Energia recebeu um total de 15 258 pedidos por escrito dos clientes, sendo que 75% desses pedidos foram respondidos num prazo inferior a 15 dias úteis.



5. Reclamações

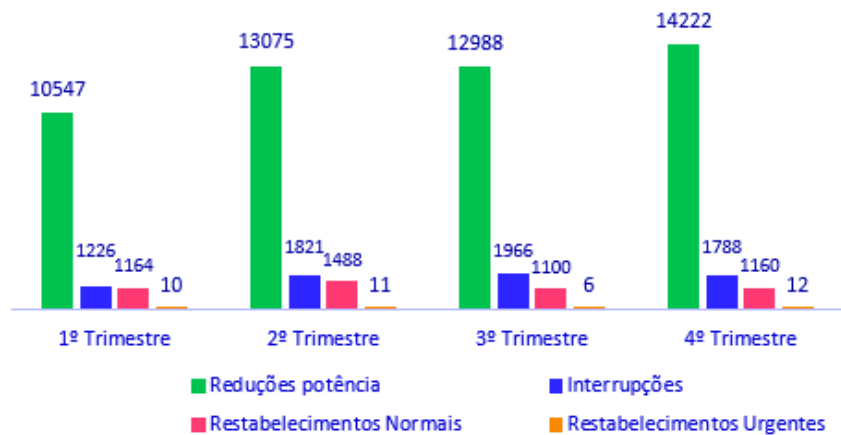
Define-se como reclamação, a comunicação em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas, sendo que o comercializador é obrigado a responder num prazo máximo de 15 dias úteis às reclamações.

Os principais temas de reclamações verificados em 2025:



6. Interrupções e restabelecimentos

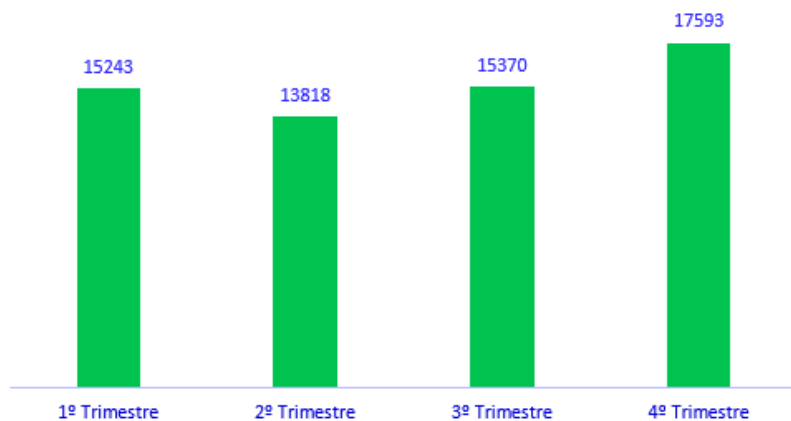
Em 2025, o MEO Energia efetuou 50 832 reduções de potência, das quais resultaram 6 801 interrupções por facto imputável ao cliente e 4 912 restabelecimentos. Os pedidos de restabelecimentos urgentes não foram significativos.



7. Visitas combinadas

O MEO Energia agendou em 2025, 62 024 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 2025, o valor das compensações não foi materialmente relevante.

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 2025, o MEO Energia tinha 78 clientes prioritários:

