

RELATÓRIO

Visita inspetiva

Atendimento presencial da MEO Energia no Parque das Nações

16 de setembro de 2025

ÍNDICE GERAL

SÍNTESE	1
1 ENQUADRAMENTO	3
2 VISITA INSPETIVA	5
2.1 Descrição geral	5
2.2 Livro de reclamações	6
2.3 Verificação do registo do número de atendimentos e tempos de espera	10
2.4 Procedimentos internos	13
2.5 Observação de atendimentos.....	13
3 CONCLUSÕES.....	15

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Aspeto exterior da loja.....	6
Figura 2 - Aspeto interior da loja.....	6
Figura 3 - Dístico do livro de reclamações	7
Figura 4 - Identificação do livro de reclamações da MEO Energia	7
Figura 5 – Preenchimento dos dados da empresa no cabeçalho das folhas do livro de reclamações.....	9
Figura 6 - Sistema de senhas de atendimento	11
Figura 7 - Opções de atendimento para a MEO Energia	11
Figura 8 – Senha atendimento presencial.....	11

SÍNTESE

A ERSE realizou, no dia 21 de abril de 2025, uma visita inspetiva ao centro de atendimento presencial da MEO Energia, no Parque das Nações, em Lisboa.

A ação de fiscalização foi concretizada ao abrigo do disposto nos Estatutos da ERSE, em conjugação com a demais legislação e regulamentação aplicáveis.

Esta ação encontra-se prevista no plano anual de ações de inspeção da ERSE aprovado para o ano de 2025.

A visita inspetiva teve como objetivo a verificação do cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial prestado, decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aplicáveis aos setores elétrico e do gás, bem como do regime jurídico do Livro de Reclamações.

O responsável e os restantes colaboradores presentes prestaram toda a informação solicitada, tendo facilitado a atuação da ERSE.

A loja da MEO Energia presta os seguintes serviços associados ao fornecimento de eletricidade:

i) contratação e receção de reclamações; ii) alterações contratuais (ex. alteração de potência contratada, alteração de ciclo) sendo que nestes casos é feito encaminhamento para os serviços da MEO Energia que posteriormente contactam o cliente; iii) contratação com a MEO Energia na qualidade de comercializador de eletricidade para a mobilidade elétrica. Não é, no entanto, possível efetuar o pagamento de faturas de eletricidade em loja.

Da análise dos aspetos inspecionados, salientam-se as principais conclusões:

- Foi verificada a ausência de informação afixada relativa à existência de livro de reclamações para o setor da eletricidade, em incumprimento do disposto na alínea c)- i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2025, de 15 de setembro, na sua redação atual.
- Foram identificados erros no preenchimento do cabeçalho das folhas do livro de reclamações quanto à identificação da entidade reclamada, em incumprimento do artigo 4.º, n.º 2, alínea b) e n.º 3 do Decreto-Lei n.º 156/2025, na sua redação atual.

- Uma das folhas do livro em utilização que se encontrava anulada não tinha sido enviada à ERSE, em incumprimento do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2025, na sua redação atual.
- Foi indicado que, por norma, a empresa não preenche a folha do livro de reclamações quando o consumidor ou cliente não o pode fazer por analfabetismo ou incapacidade física, o que, a suceder, corresponderia a um incumprimento do disposto no artigo 4.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 156/2025.
- Verificou-se o cumprimento das várias disposições previstas no RQS para o atendimento presencial. Os sistemas de registo de dados são integrados centralmente, dependendo pouco de intervenção humana, minimizando erros.
- O conjunto de procedimentos internos e a informação adicional disponível na plataforma utilizados pelos colaboradores na loja inspecionada contribui para uma uniformização no relacionamento com o cliente que recorre ao atendimento presencial da MEO Energia.

As conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à ação realizada.

Conforme previsto no artigo 121.º do Código do Procedimento Administrativo, este relatório foi sujeito a audiência prévia da empresa fiscalizada.

1 ENQUADRAMENTO

As competências inspetivas da ERSE decorrem dos seus Estatutos¹, da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras², e ainda da legislação e da regulamentação setoriais aplicáveis aos destinatários da atuação da ERSE.

O plano de ações de fiscalização da ERSE, aprovado para 2025, prevê visitas inspetivas a centros de atendimento de comercializadores.

Para além de verificar o cumprimento legal e regulamentar e, como tal, contribuir para a melhoria do serviço prestado aos utilizadores dos centros de atendimento presencial, as visitas inspetivas permitem ainda recolher uma experiência valiosa para futuras melhorias na regulamentação que compete à ERSE. O atendimento presencial é um meio de contacto com os clientes que, quando disponibilizado pelos comercializadores, deve observar um conjunto de regras previstas no RQS³.

O presente relatório é composto por um capítulo dedicado à descrição da visita inspetiva e das evidências encontradas (capítulo 2), que está organizado de acordo com os aspetos verificados (livro de reclamações, registo de atendimentos, procedimentos de atendimento e atendimentos observados). O capítulo final sumariza as conclusões sobre a ação realizada.

¹ Artigos 13.º e 14.º do anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na sua redação atual.

² Artigos 40.º e 42.º, da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação atual.

³ Artigo 48.º e seguintes do RQS

2 VISITA INSPETIVA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL

A ERSE realizou a visita inspetiva à loja da MEO Energia sita na Av. Dom João II, Lt. 1.16, em Lisboa, no dia 21 de abril de 2025. A equipa da ERSE entrou na loja às 9h55, apresentou-se e explicou o objetivo da sua visita.

Os colaboradores presentes na loja da MEO Energia disponibilizaram-se para prestar todos os esclarecimentos que fossem necessários.

A equipa da ERSE inspecionou o cumprimento das obrigações decorrentes do regime jurídico do Livro de Reclamações, o registo do número de atendimentos presenciais realizados, dos respetivos tempos de espera e das desistências, bem como os procedimentos utilizados. Neste âmbito, foram sendo colocadas questões, as quais foram sendo prontamente respondidas. Foi ainda visualizada documentação relativa a procedimentos de atendimento presencial, informação sobre as condições contratuais gerais em vigor, as fichas de caracterização padronizada e sobre as ofertas comerciais da empresa, no que respeita aos preços propostos. Não existiam folhetos informativos expostos em loja.

Na Figura 1 e na Figura 2 observa-se o aspeto exterior e interior da loja da MEO Energia no Parque das Nações.

Figura 1 - Aspeto exterior da loja



Figura 2 - Aspeto interior da loja



2.2 LIVRO DE RECLAMAÇÕES

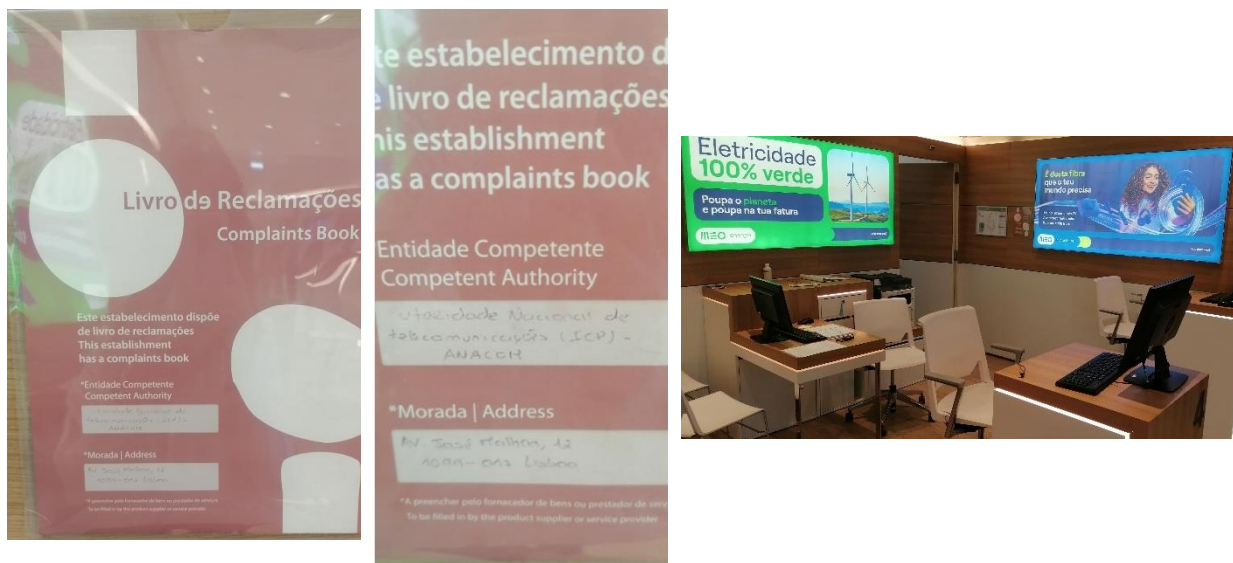
A equipa de inspeção verificou o cumprimento das disposições legais relativos ao livro de reclamações, nomeadamente:

- Afixação da informação relativa à existência na loja de livro de reclamações;
- Existência na loja e disponibilização do livro de reclamações físico;
- Cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento das reclamações no livro de reclamações.

AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO RELATIVA À EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Na loja foi verificada a existência de um dístico afixado com caracteres legíveis com a informação de que o estabelecimento dispõe de livro de reclamações (Figura 3). Contudo, a informação afixada apenas dizia respeito a atividades relativas ao setor das telecomunicações, tendo como entidade competente a “Autoridade Nacional de Telecomunicações (ICP) – ANACOM” e encontrava-se numa parede pouco visível num canto da loja. Recomenda-se que o dístico referente à MEO Energia seja colocado numa localização mais visível, possivelmente perto da máquina de senhas.

Figura 3 - Dístico do livro de reclamações



EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa de inspeção solicitou o livro de reclamações. A responsável da loja da MEO Energia entregou o livro, estando este em sala contígua à do atendimento, de fácil acesso.

Figura 4 - Identificação do livro de reclamações da MEO Energia



Verificou-se que o livro de reclamações disponibilizado correspondia ao modelo aprovado por portaria do Governo.

CUMPRIMENTO DOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À DISPONIBILIZAÇÃO E PREENCHIMENTO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O responsável da loja informou que sempre que o livro de reclamações for solicitado, os colaboradores ao serviço da MEO Energia entregam-no ao consumidor para que possa preencher a reclamação. Porém, informaram que a maior parte das reclamações são tratadas diretamente no sistema interno da empresa ou através de contacto telefónico com a linha de apoio ao cliente, realizado na própria loja. Possivelmente assim se explica que apenas existam dois registos no livro de reclamações disponível na loja (1.º registo de 2020).

A equipa de inspeção solicitou uma descrição dos procedimentos relativos ao preenchimento do livro de reclamações. Os colaboradores da MEO Energia esclareceram, após consulta dos procedimentos internos, que não condicionam o preenchimento da reclamação no livro de reclamações à obrigatoriedade de apresentação de identificação, contudo informaram solicitar documento identificativo no caso de se tratar de reclamações relativas a faturação, por exemplo para confirmação da identidade da pessoa a quem prestam esclarecimentos. Perguntado qual o procedimento quando o reclamante não consegue escrever a reclamação, foi referido que seria sugerido que se fizesse acompanhar por alguém que o conseguisse ou que usasse o livro de reclamações eletrónico e que por norma não escreveriam o que o consumidor ditasse, o que, a suceder, corresponderia a um incumprimento do artigo 4.º, n.º 4, do Regime Jurídico de Livro de Reclamações.

Após o preenchimento da folha do livro de reclamações, os colaboradores da MEO Energia informaram que a folha original é enviada aos serviços centrais, os dados são inseridos no sistema interno e uma cópia é enviada ao Provedor do Consumidor da empresa. O duplicado é entregue ao reclamante e o triplicado mantém-se cativo no livro. Se o reclamante recusar receber o duplicado, os colaboradores referiram que colocam essa nota no registo no sistema interno.

Da análise do livro de reclamações da MEO Energia verificou-se que o registo das folhas era sequencial e continha uma folha anulada. Constavam do livro os triplicados de todas as reclamações preenchidas. O livro de reclamações em uso cobria o período desde 28/02/2020 até à data da inspeção.

Relativamente ao correto preenchimento dos dados da empresa no cabeçalho das folhas do Livro de Reclamações, verificou-se que das duas folhas preenchidas, numa constava a empresa MEO Serviços Comunicações e Multimédia, S.A. e noutra ambas as entidades (MEO Serviços Comunicações e Multimédia,

S.A e MEO – Comercialização de Energia, S.A.), em incumprimento do artigo 4.º, n.º 2 b), do Regime Jurídico do Livro de Reclamações.

Figura 5 – Preenchimento dos dados da empresa no cabeçalho das folhas do livro de reclamações

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E EScreva COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTES LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **MEO SERV. COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA SA**

b) MORADA | ADDRESS **AV. FONTES PEREIRA DE MELO 40** CAE **40**

LOCALIDADE | LOCALITY **LISBOA** CP **1069-300**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E EScreva COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTES LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **MEO - SERV. COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA SA**

MEO ENERGIA COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIAS CAE **6330**

b) MORADA | ADDRESS **AV. FONTES PEREIRA DE MELO 40**

LOCALIDADE | LOCALITY **LISBOA** CP **1069-300**

A equipa da ERSE verificou ainda o cumprimento parcial da obrigação de envio do original da reclamação à ERSE por parte da entidade inspecionada, selecionando duas folhas de reclamação, sendo uma delas uma reclamação anulada. Verificou-se que a reclamação anulada não foi recebida na ERSE.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO

Verificou-se:

- A ausência do dístico relativo à existência do Livro de Reclamações para a atividade de comercialização de energia;
- O cabeçalho das folhas do Livro de Reclamações não estava corretamente preenchido no que respeita à identificação da entidade reclamada.
- Uma das folhas do livro de reclamações (anulada) não foi enviada à ERSE.
- Empresa declara que, por regra, se o reclamante não for capaz de escrever a reclamação sugerem que se faça acompanhar por alguém, não prestando o auxílio previsto na lei.

2.3 VERIFICAÇÃO DO REGISTO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS E TEMPOS DE ESPERA

A equipa inspetora utilizou a máquina dispensadora de senhas, selecionou a opção “Atendimento Geral”, (ver Figura 6 e Figura 7), às 9:57, tendo sido chamada às 10:14m.

Figura 6 - Sistema de senhas de atendimento

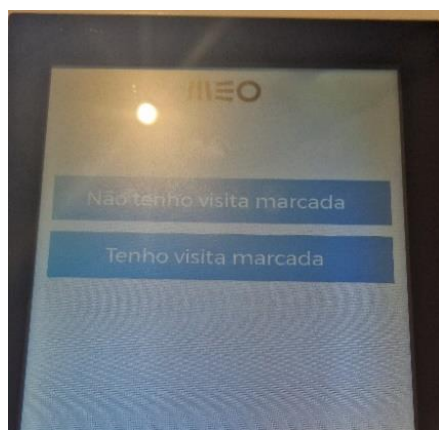


Figura 7 - Opções de atendimento para a MEO Energia



Figura 8 – Senha atendimento presencial



PROCEDIMENTO DE REGISTO DOS ATENDIMENTOS

A equipa de inspeção solicitou uma descrição do procedimento de registo do número de atendimentos e do tempo de espera de cada um. O colaborador mostrou o sistema utilizado e a sua interligação com o sistema de gestão de senhas.

Em resumo, a máquina dispensadora de senhas dispõe das seguintes opções:

- i) Tenho visita marcada;
- ii) Não tenho visita marcada.

Na opção “Não tenho visita marcada”, estão disponíveis as seguintes alternativas:

- i) Atendimento geral;
- ii) Atendimento MEO Empresas;
- iii) MEO Energia;
- iv) Bilheteira: eventos e espetáculos;
- v) Atendimento prioritário.

Tendo visita marcada, o cliente recebeu previamente um código de *check in*.

A clarificação do setor a que o atendimento diz respeito é feita automaticamente, não existindo essa opção na seleção da senha pelos utilizadores, pois a MEO Energia apenas comercializa eletricidade. O sistema regista automaticamente o tempo de espera de cada senha assim que o colaborador escolhe a opção de iniciar novo atendimento. Se o cliente desistir, ou seja, não comparecer perante a chamada, o colaborador tem uma opção para registar a desistência.

A MEO Energia regista todas as interações com cada cliente, estando estas acessíveis em cada contacto, quer presencial quer telefónico.

Para poderem apresentar ofertas comerciais aos potenciais clientes, os colaboradores recorrem a um simulador que lhes permite comparar a situação atual do cliente com a oferta da MEO Energia.

Verificou-se que existe ainda um ficheiro, em Excel, relativo aos atendimentos, contendo os dados de todos os atendimentos realizados nesse dia, para uso exclusivo da responsável de loja.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Verificou-se que todos os registos dos atendimentos são feitos de forma automática, minimizando eventuais erros humanos e cumprindo o previsto no RQS.

2.4 PROCEDIMENTOS INTERNOS

Durante a visita inspetiva, foi solicitada informação relativa à existência de procedimentos escritos para as operações do atendimento a clientes e outros consumidores.

Os colaboradores da MEO Energia informaram disporem de procedimentos internos em portal interno da empresa. A equipa inspetora solicitou a visualização de alguns procedimentos internos, de suporte ao atendimento presencial naquela loja. Estes procedimentos contribuem para a uniformização da informação a prestar ao cliente.

Foram ainda solicitadas cópias das condições gerais de contrato de fornecimento de energia elétrica, fichas de caracterização padronizada para todas as ofertas (4) e um folheto com as tarifas.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO

Não foram detetados incumprimentos na informação analisada.

2.5 OBSERVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

A equipa da ERSE não teve a oportunidade de observar atendimentos específicos de MEO Energia uma vez que nenhum cliente, durante o período da inspeção, retirou a senha correspondente. Foi verificado que em alguns atendimentos de telecomunicações é apresentado o serviço da MEO Energia, utilizando os colaboradores para o efeito o simulador da empresa já referido.

3 CONCLUSÕES

Os colaboradores presentes na loja prestaram toda a informação solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado o trabalho de inspeção efetuado.

Da análise dos diversos aspetos inspecionados, salientam-se como as conclusões seguintes:

- Foi verificada a ausência de informação afixada relativa à existência de livro de reclamações para o setor da eletricidade, em incumprimento do disposto na alínea c)- i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2025, de 15 de setembro, na sua redação atual.
- Foram identificados erros no preenchimento do cabeçalho das folhas do livro de reclamações quanto à identificação da entidade reclamada, em incumprimento do artigo 4.º, n.º 2, alínea b) e n.º 3 do Decreto-Lei n.º 156/2025, na sua redação atual.
- Uma das folhas do livro em utilização que se encontrava anulada não tinha sido enviada à ERSE, em incumprimento do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2025, na sua redação atual
- Foi indicado que, por norma, a empresa não preenche a folha do livro de reclamações quando o consumidor ou cliente não o pode fazer por analfabetismo ou incapacidade física, o que, a suceder, corresponderia a um incumprimento do disposto no artigo 4.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 156/2025.
- Verificou-se o cumprimento das várias disposições previstas no RQS para o atendimento presencial. Os sistemas de registo de dados são integrados centralmente, dependendo pouco de intervenção humana, minimizando erros.
- O conjunto de procedimentos internos e a informação adicional disponível na plataforma utilizados pelos colaboradores na loja inspecionada contribui para uma uniformização no relacionamento com o cliente que recorre ao atendimento presencial da MEO Energia.

Recomenda-se que o dístico do livro de reclamações relativo ao setor da eletricidade venha a ser colocado em local mais visível do que o escolhido para colocação do dístico do serviço de telecomunicações, possivelmente junto à máquina de senhas.

Tendo sido notificada para efeitos de audiência prévia, nos termos previstos no Código do Procedimento Administrativo, a empresa inspecionada não se pronunciou sobre este relatório.

Por fim, importa reforçar que as conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à visita efetuada.