

THE CREATIVE ENERGY  
OF THE FUTURE





## RQS ANUAL 2019 - AUDAX SUCURSAL

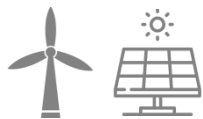
# Resumo



- 1** 1. Quem somos:
- 2** 2. Relatório da qualidade de serviço:
- 3** 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:
  - 3.1 Atendimento Telefónico
  - 3.2 Pedidos de Informação por Escrito
  - 3.3 Reclamações
  - 3.4 Visitas Combinadas
  - 3.5 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente
  - 3.6 Clientes Prioritários
  - 3.7 Compensações

**INSPIRED BY NATURE**

## 1. Quem somos:



Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal, integra um grupo energético independente que integra as atividades de geração e comercialização de energia de origem 100% renovável. É uma empresa em pleno crescimento com forte presença internacional.

Produzimos energia e fornecemos 100% de energia origem renovável e gás em todo o território de Portugal Peninsular. Comercializamos energia elétrica 100% de origem renovável e gás natural. O nosso objetivo é fornecer energia a preços muito competitivos, com produtos adaptáveis às necessidades dos nossos clientes (empresas e particulares), oferecendo um Apoio ao Cliente de qualidade.

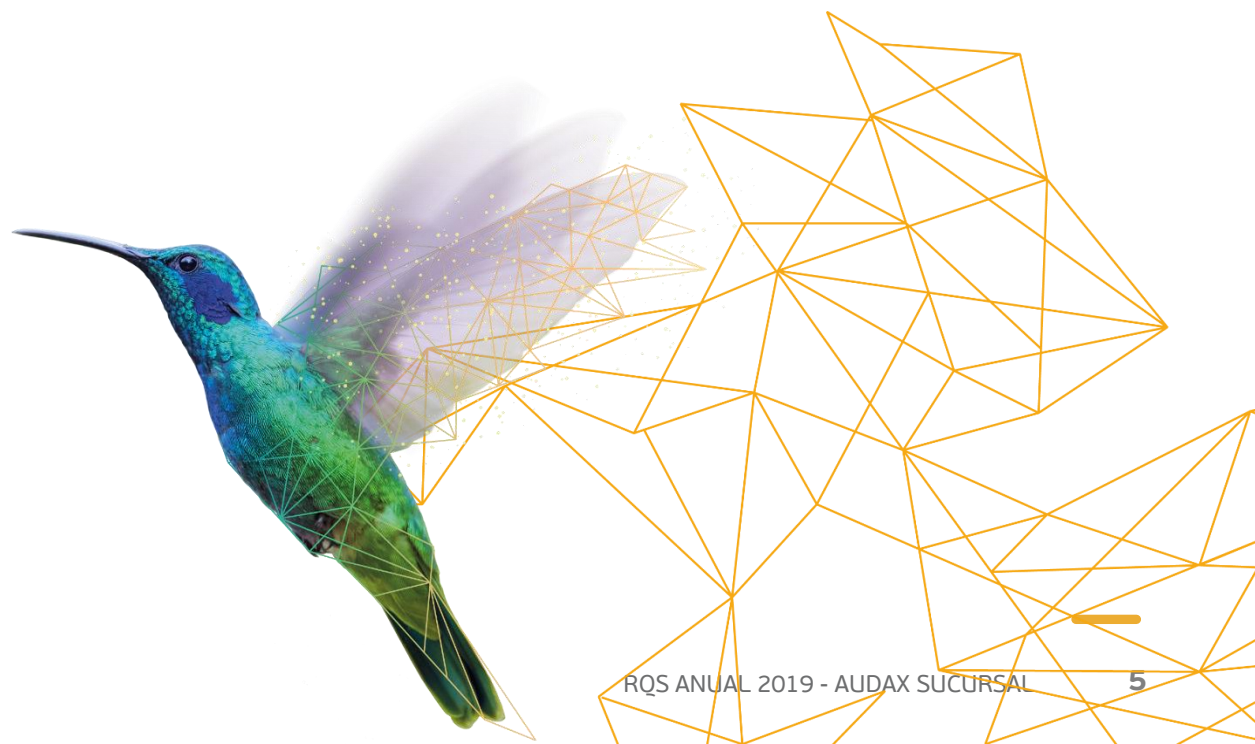
Audax Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal foi desenvolvida sob uma clara orientação destinada aos seus clientes e às necessidades destes. O nosso compromisso é oferecer um tratamento próximo, assessoria personalizada e preços muito competitivos. Não é por acaso que somos uma das empresas de eletricidade mais competitivas do mercado europeu, proporcionando as máximas garantias, trabalhando com clareza e transparência, criando assim uma relação a longo-prazo com os nossos clientes.

O futuro da energia está nas mãos de todos. Esta premissa faz parte da nossa missão e visão corporativas, já que apostamos na energia verde, ou seja, em políticas de responsabilidade social que cuidem das pessoas e do ambiente.



## 2. Relatório da qualidade de serviço:

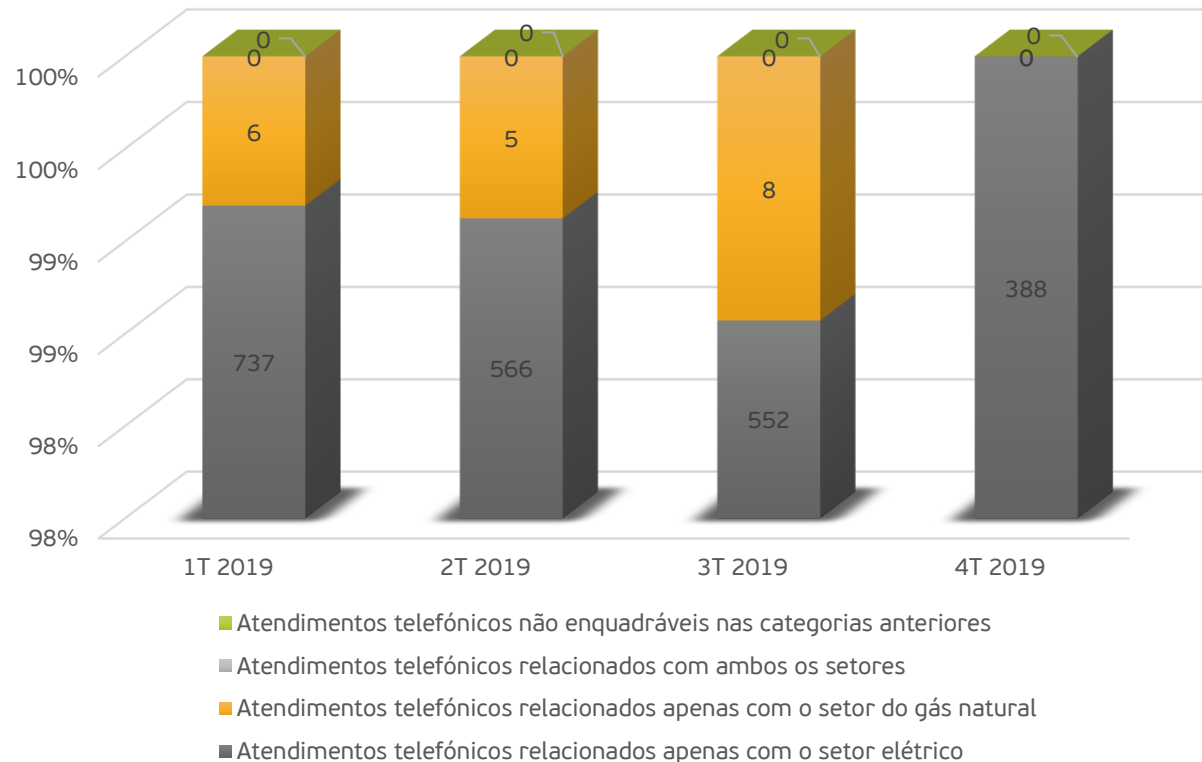
O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados pelas comercializadoras, por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do setor (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL).



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.1. Atendimento Telefónico

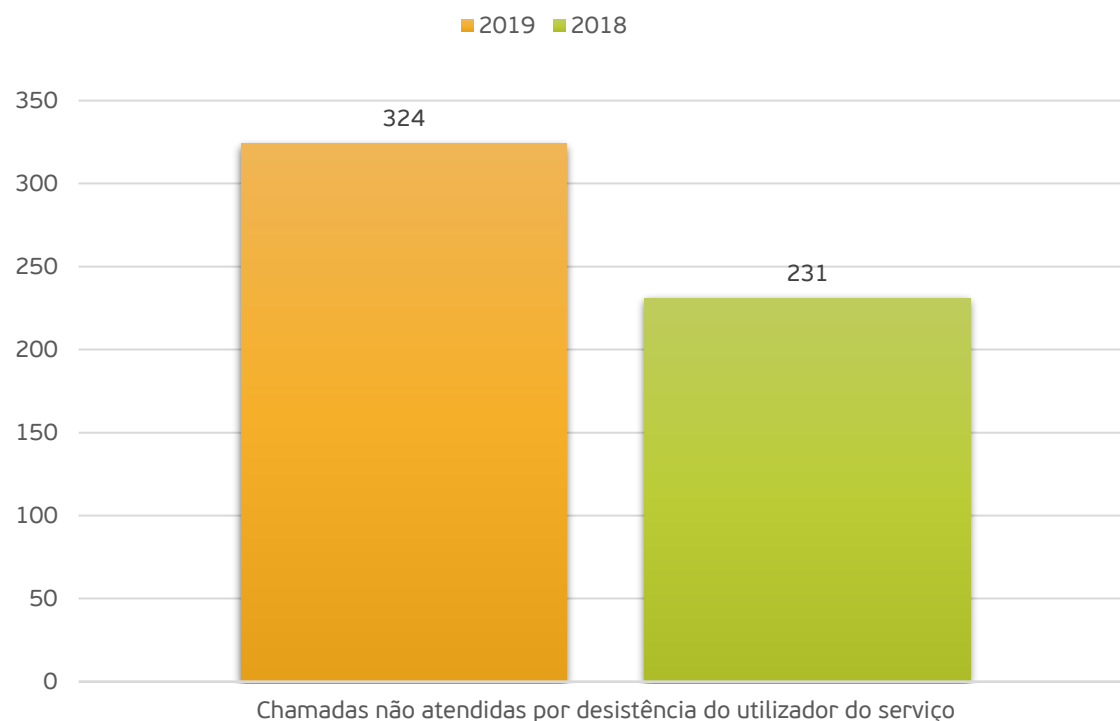
A Audax apenas disponibiliza o atendimento aos seus clientes por telefone. Conforme o gráfico a Audax Renovables SA – Sucursal em Portugal recebeu um total de 2243 chamadas no ano civil de 2019, representando uma redução cerca de 59% face ao ano 2018, estando relacionado sobretudo com a redução da nossa carteira de clientes:



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.1. Atendimento Telefónico

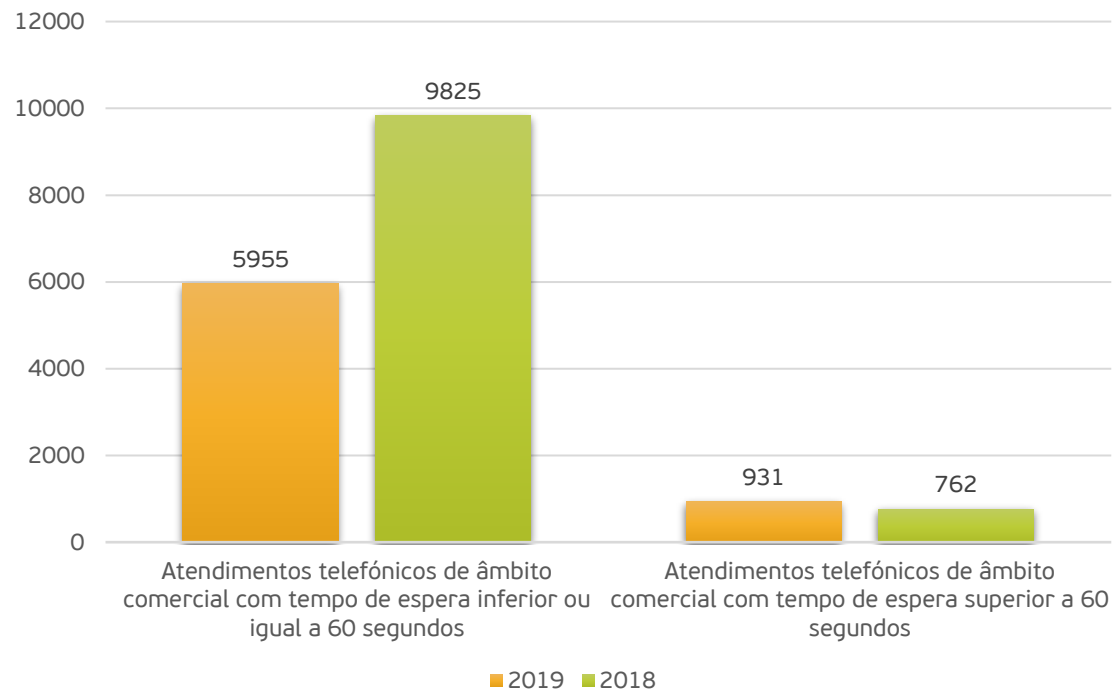
No que diz respeito as chamadas não atendidas, verificamos que no ano civil de 2019, foram cerca de 324 chamadas, o que equivale a um aumento de 29% face ao ano civil de 2018. Este aumento poderá estar relacionado com a redução de equipa e sistema informático no nosso atendimento.



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.1. Atendimento Telefónico

Relativamente aos “tempos de espera superiores a 60 segundos”, verificamos que houve um aumento no ano civil de 2019, face ao ano de 2018, cerca de 19%.



Este aumento, está mais uma vez relacionado com o aumento a redução da nossa equipa de atendimento e sistemas informáticos utilizados.

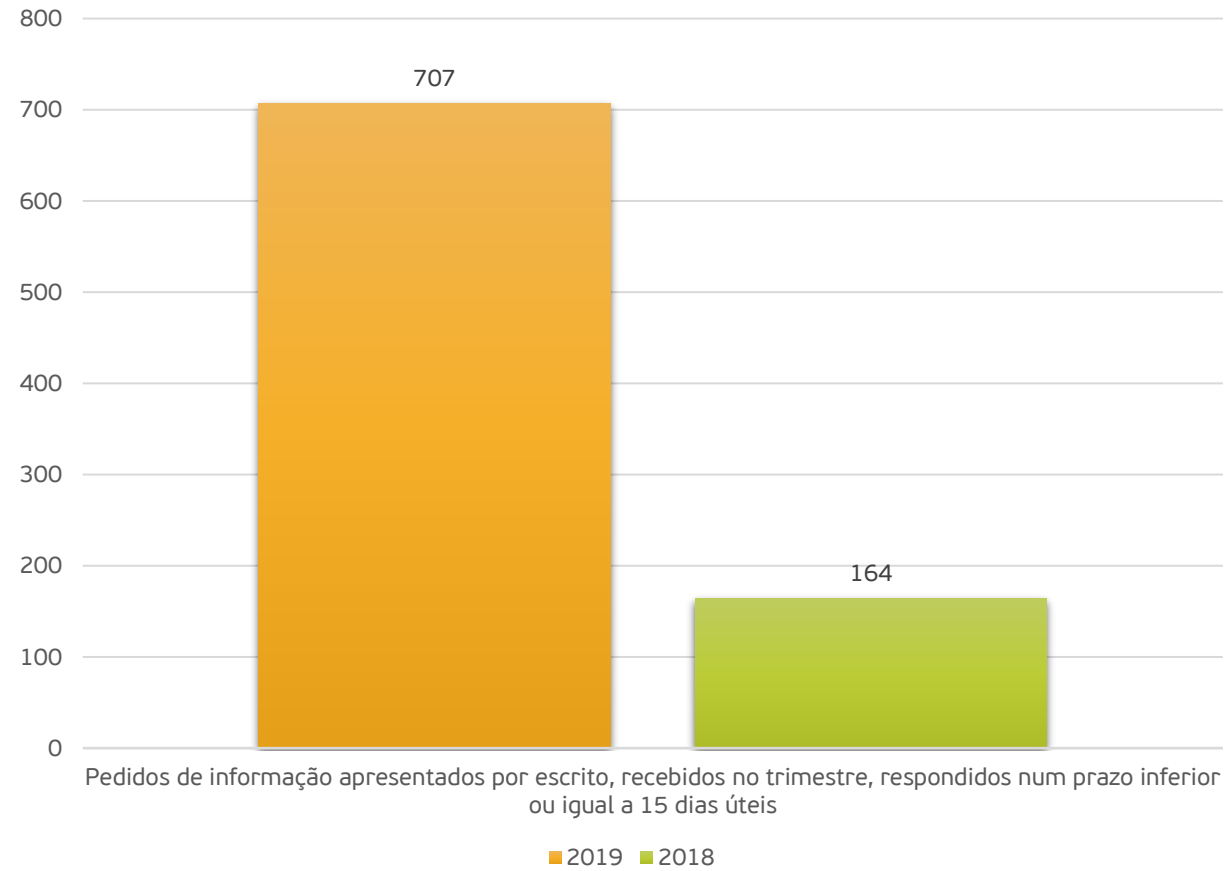




### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.2. Pedidos de Informação por Escrito

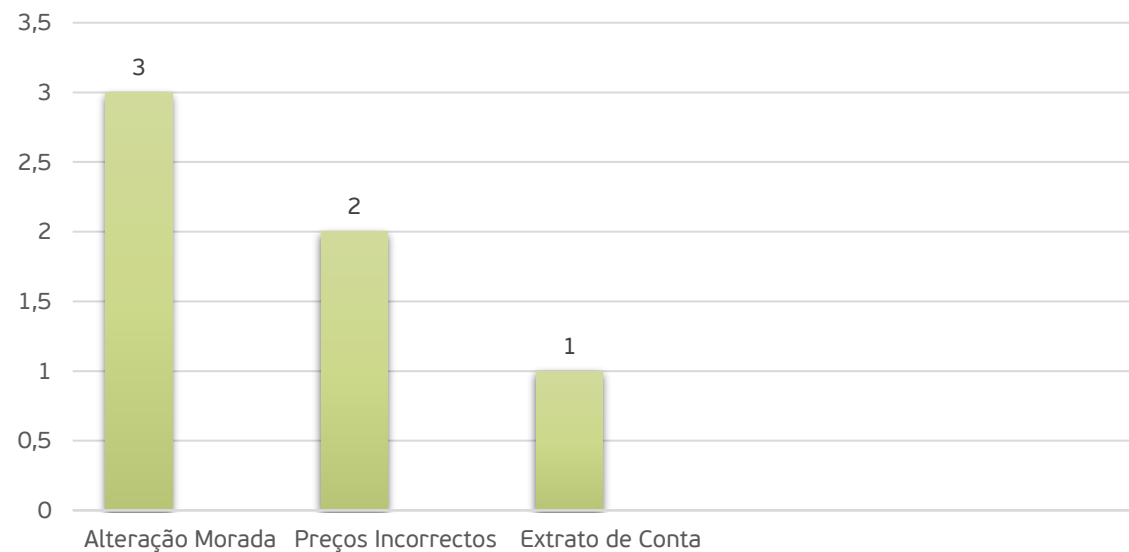
- De acordo com o gráfico, podemos verificar que no ano civil de 2019, houve um aumento de 77% face ao ano 2018, referente a prazo de resposta igual ou inferior a 15 dias úteis.



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.2. Pedidos de Informação por Escrito

- No gráfico, podemos consultar os temas para os quais os clientes efetuaram mais os seus pedidos de informação em 2019, com a respetiva percentagem:

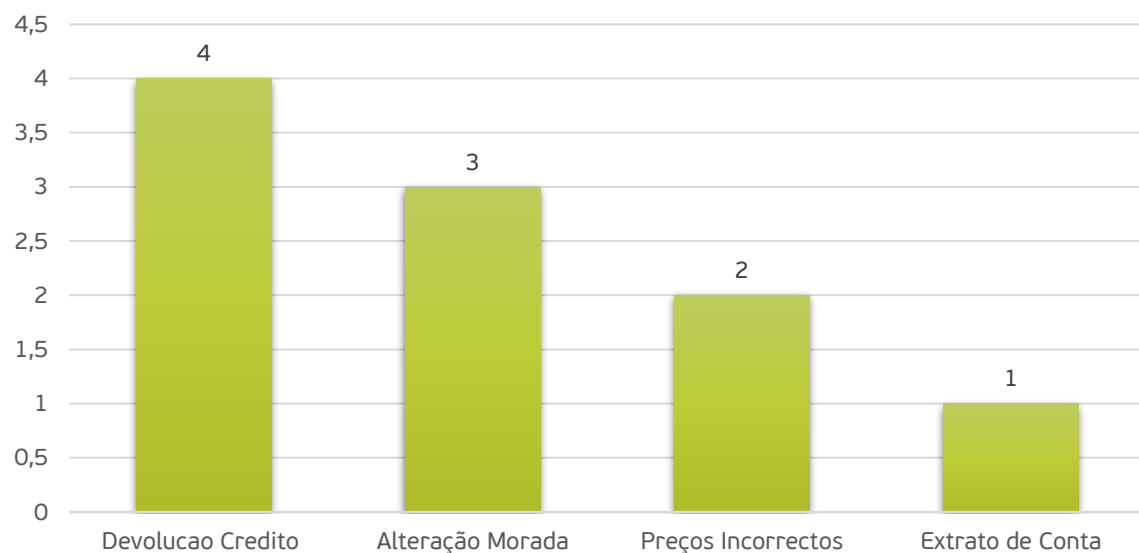




## 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

### 3.3. Reclamações

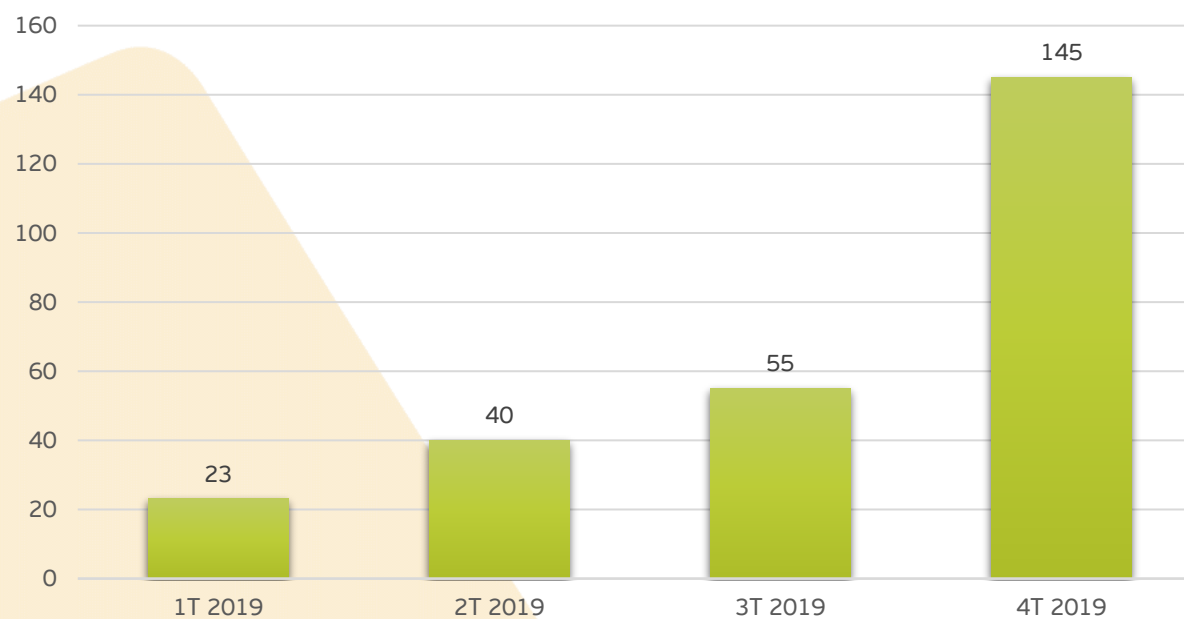
- No ano de 2019, a Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal registou o top 4 dos temas de reclamações apresentados pelos nossos clientes:



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.4. Visitas Combinadas

- Referente ao ano de 2019, foram agendadas 263 visitas combinadas com o cliente, conforme gráfico abaixo, desagregados por trimestre:

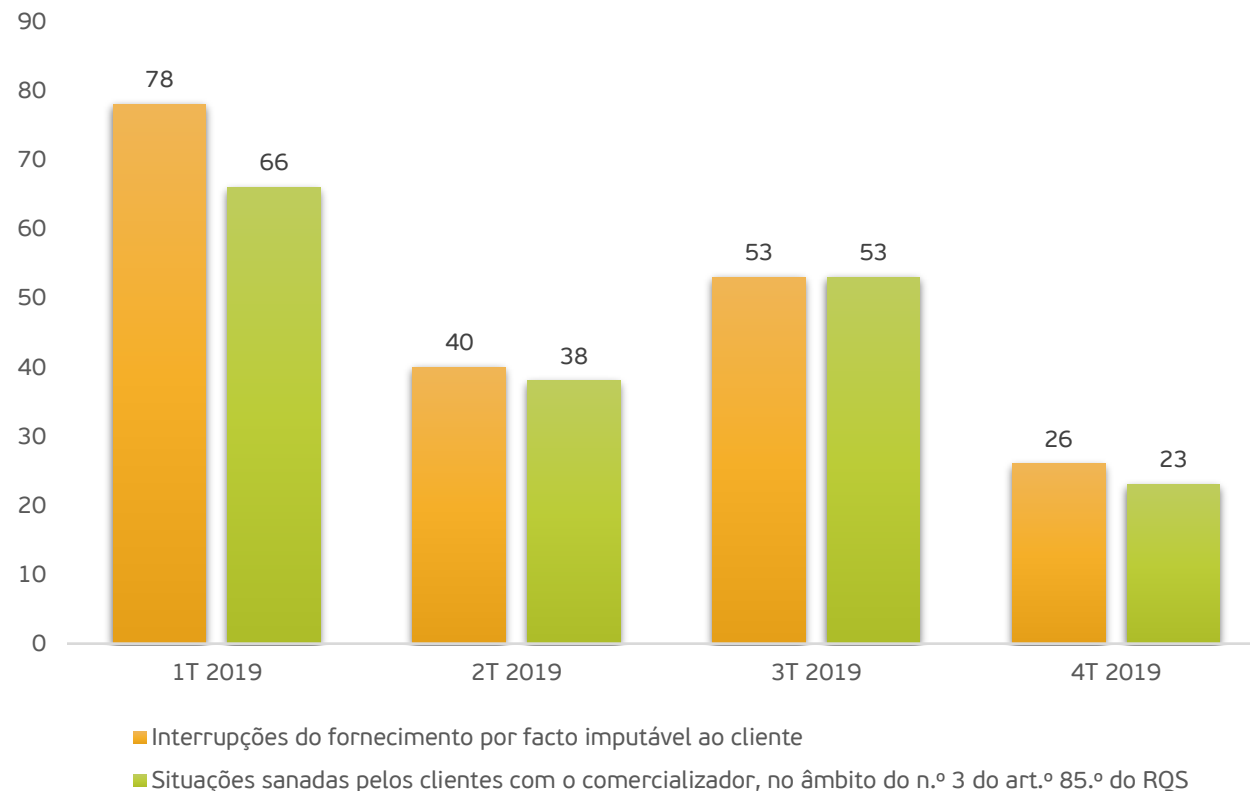


### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.5. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

##### 3.6.1 – Interrupções:

- De acordo com o RQS, este indicador é relativo às interrupções efetuadas por facto imputável ao cliente e ao restabelecimento do fornecimento dentro dos prazos regulamentares. No decorrer do ano de 2019, ocorreram 197 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente, das quais 180 foram sanadas pelos clientes.



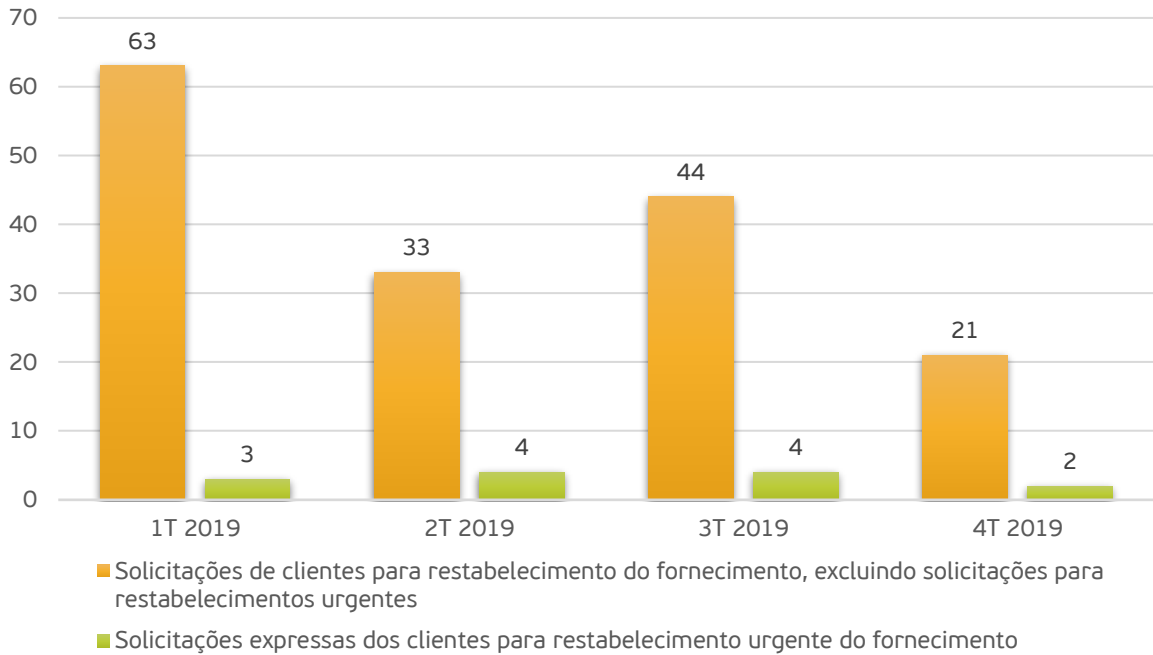


### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.5. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

##### 3.6.2 – Restabelecimentos

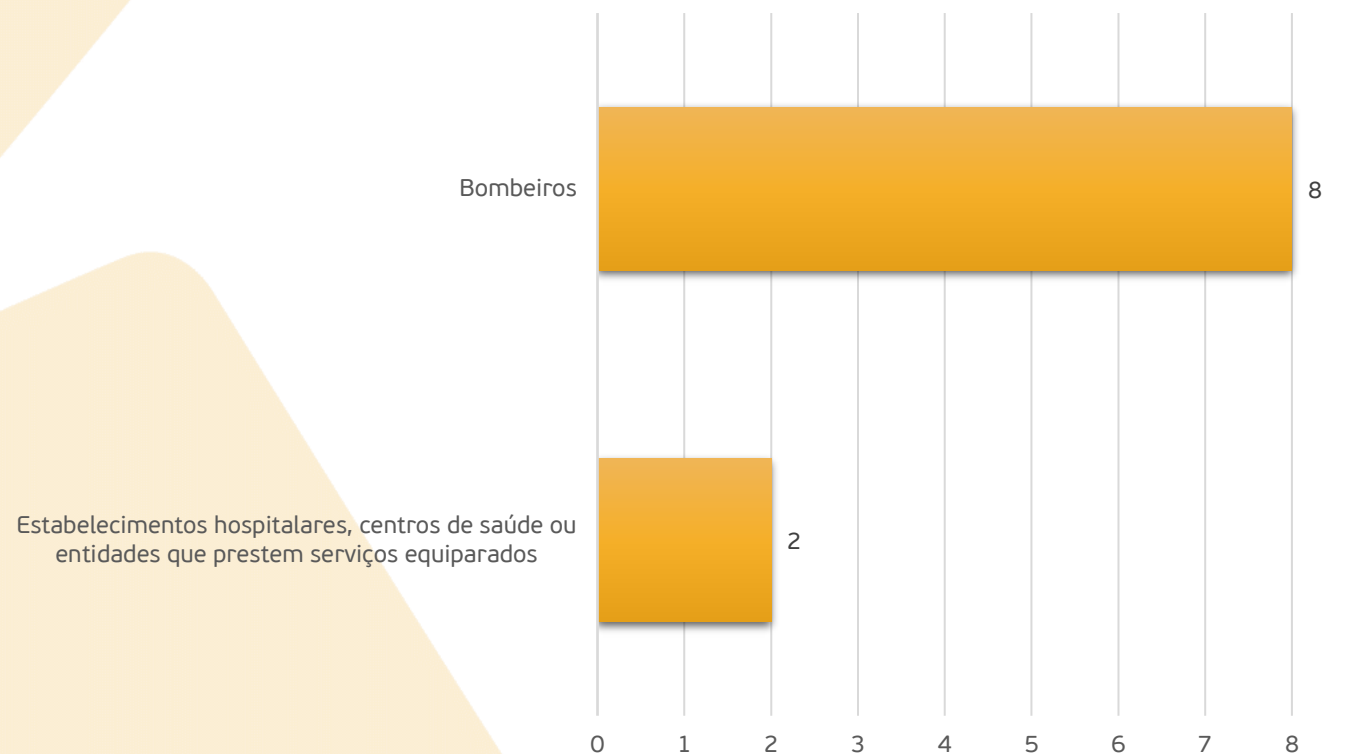
Identificamos também 174 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, desagregados por pedidos urgentes ou não, bem como por trimestre:



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.6. Clientes Prioritários

- Também a 31 de dezembro de 2019, a Audax identificou 10 clientes como clientes prioritários, de acordo com a tipologia abaixo indicada no gráfico:





### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS: 3.7. Compensações

- No ano de 2019, registamos um total de 5 compensações com o valor de 100€ pagas a clientes, e 2 compensações no valor de 40€ recebidas de clientes, de acordo com a ilustração ao lado:







—  
audax  
renewables