

THE CREATIVE ENERGY
OF THE FUTURE





RQS ANUAL 2023 - AUDAX SUCURSAL

Resumo

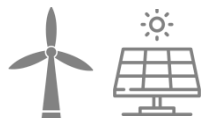


- 1** 1. Quem somos:
- 2** 2. Relatório da qualidade de serviço:
- 3** 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:
 1. Atendimento Telefónico
 2. Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras
 3. Pedidos de Informação por Escrito
 4. Reclamações
 5. Visitas Combinadas
 6. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente
 7. Clientes Prioritários
 8. Compensações

INSPIRED BY NATURE

X

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.

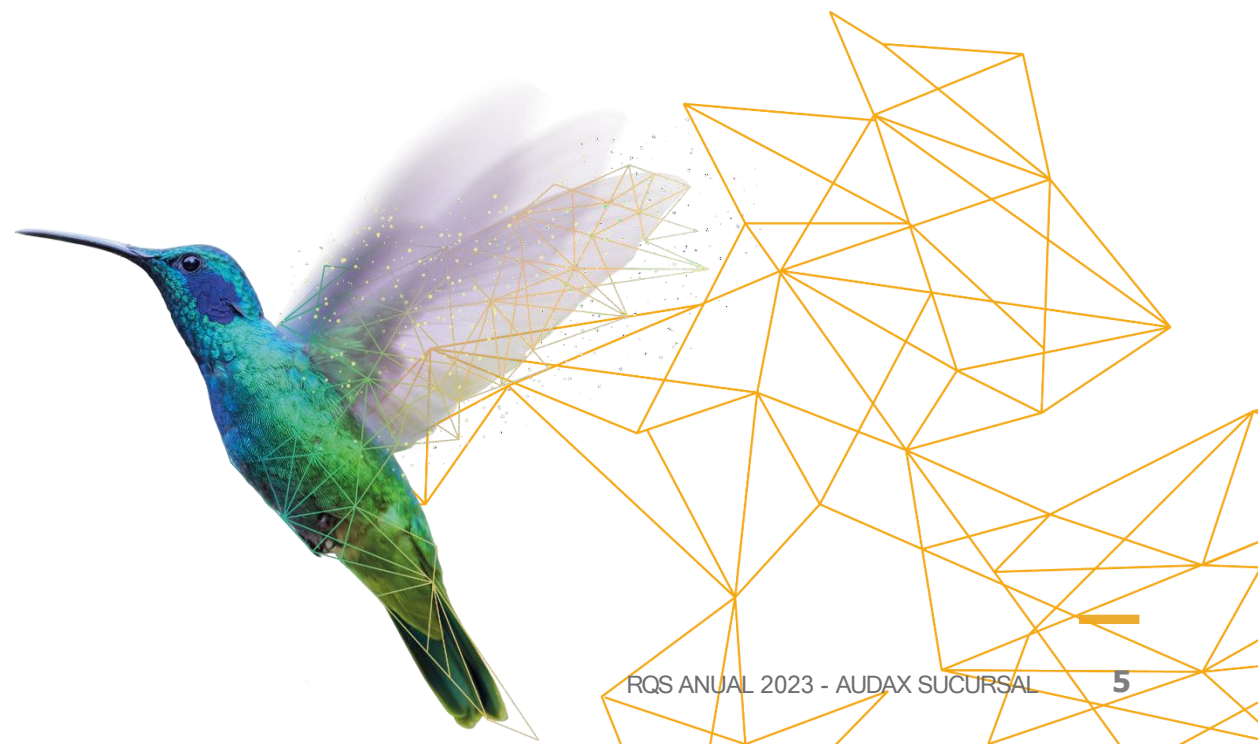
Audax Renovables S.A - Sucursal em Portugal foi desenvolvida sob uma clara orientação destinada aos seus clientes e às necessidades destes. O nosso compromisso é oferecer um tratamento próximo, assessoria personalizada e preços muito competitivos. Não é por acaso que somos uma das empresas de eletricidade 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:

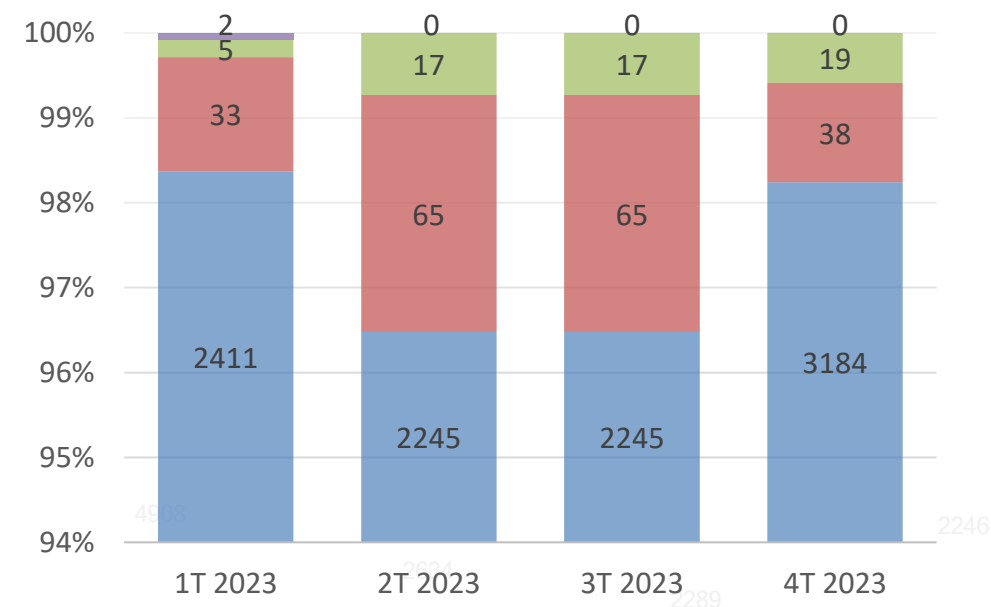
O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados pelas comercializadoras, por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores 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 se dispõe o gráfico a Audax Renovables SA - Sucursal em Portugal recebeu um total de 10.346 chamadas no ano civil de 2023, o que representa uma diminuição certa de 16%, estando relacionado sobretudo com a diminuição da nossa carteira de clientes.

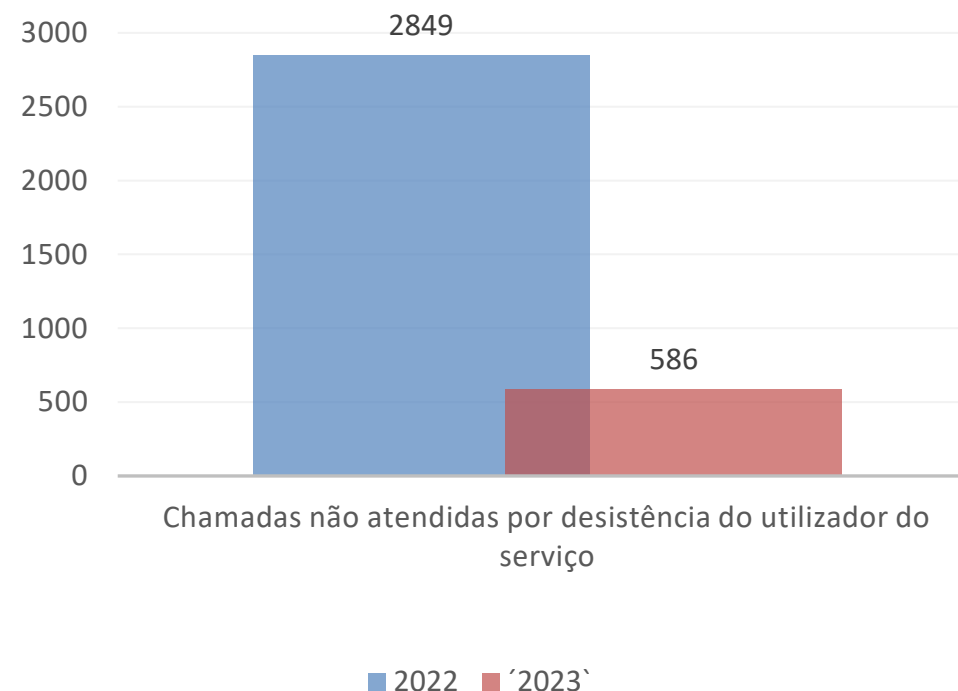


- Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias anteriores
- Atendimentos telefónicos relacionados com ambos os setores
- Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor do gás natural
- Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico

3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.1. Atendimento Telefónico

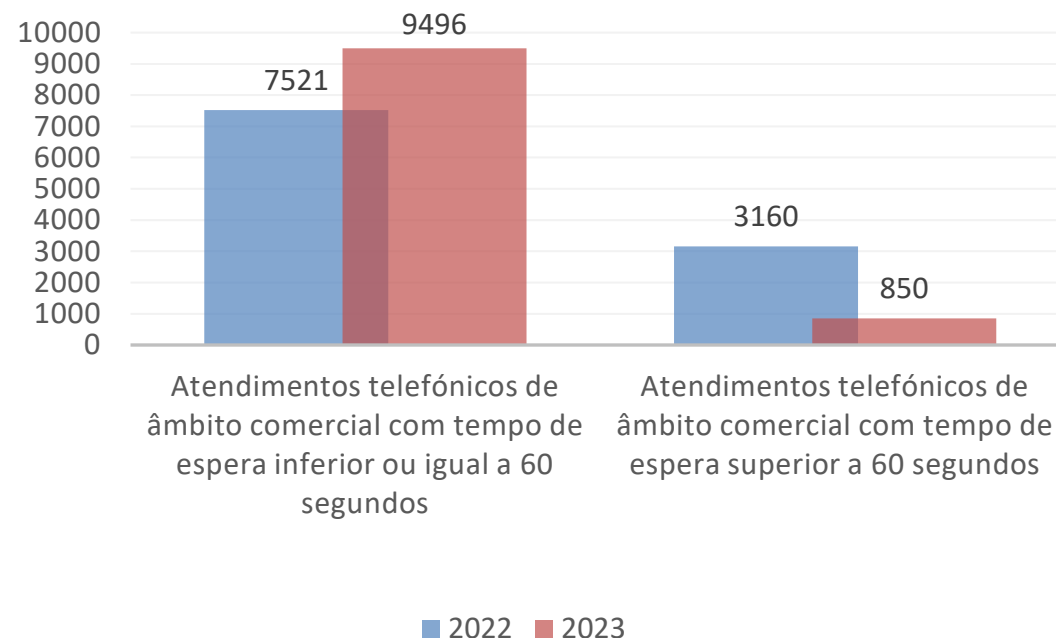
No que diz respeito às chamadas não atendidas, verificamos que no ano civil de 2023 foram cerca de 586 chamadas, o que equivale a uma redução de 79% face ao ano civil de 2022. Esta redução poderá estar relacionada com o aumento de recursos humanos e informáticos no nosso atendimento.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.1. Atendimento Telefónico

Relativamente aos “tempos de espera superiores a 60 segundos”, verificamos que houve uma redução significativa no ano civil de 2023, face ao ano de 2022, cerca de 73%.

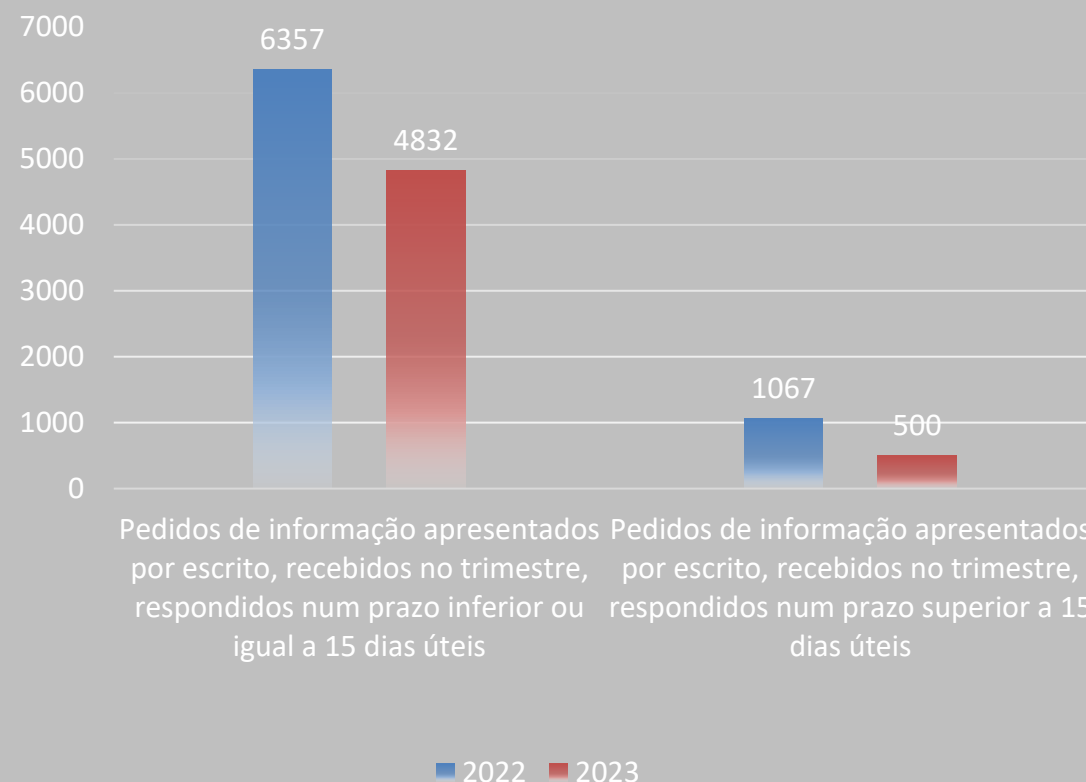


Esta redução está mais uma vez relacionada com o aumento da nossa equipa de atendimento e melhoramento dos nossos sistemas informáticos.

3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.2. Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

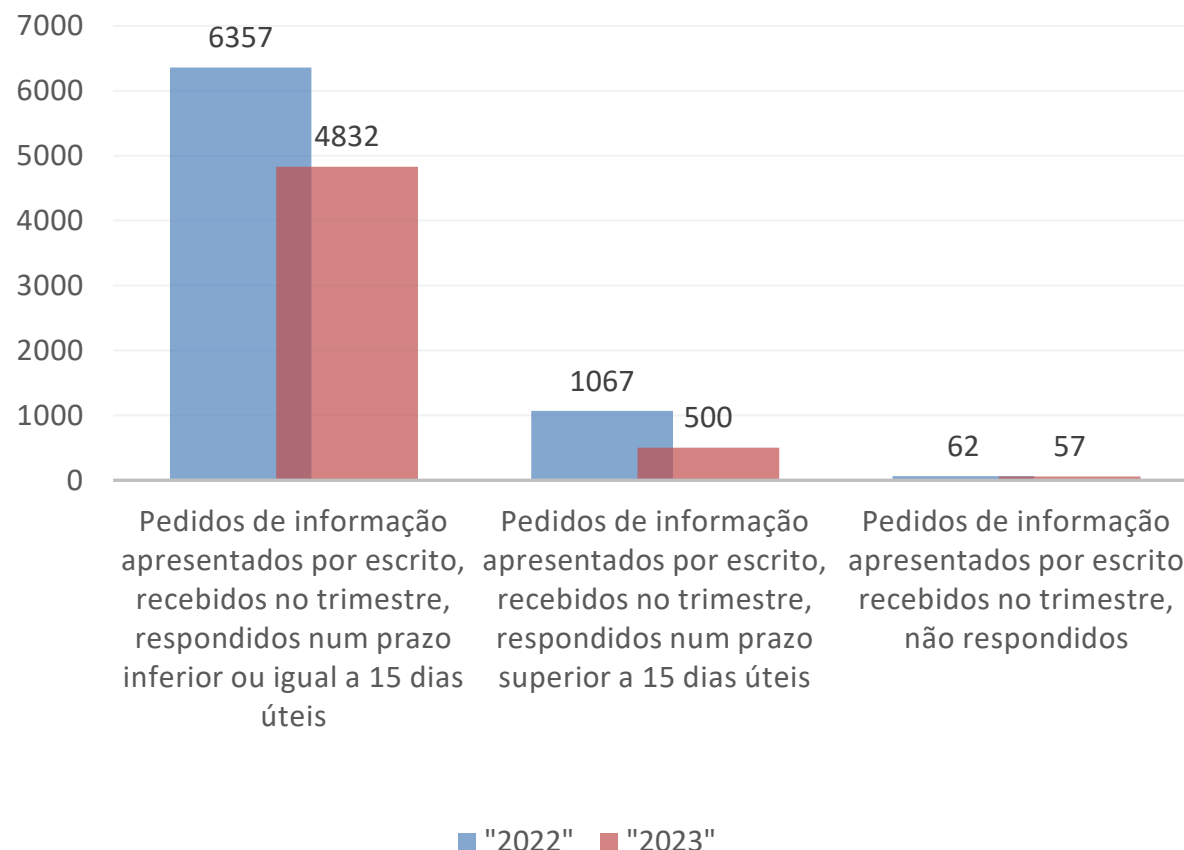
- A Audax de momento não disponibiliza uma linha direta para a comunicação de leituras, contudo, continuamos a receber as mesmas por escrito (via e-mail) dos nossos clientes. Analisando os dados do ano civil de 2023 face a 2022, verificamos que houve uma redução significativa, na ordem dos 61%, podendo estar relacionado com o aumento de contadores inteligente instalados pela entidade E-REDES.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.3. Pedidos de Informação por Escrito

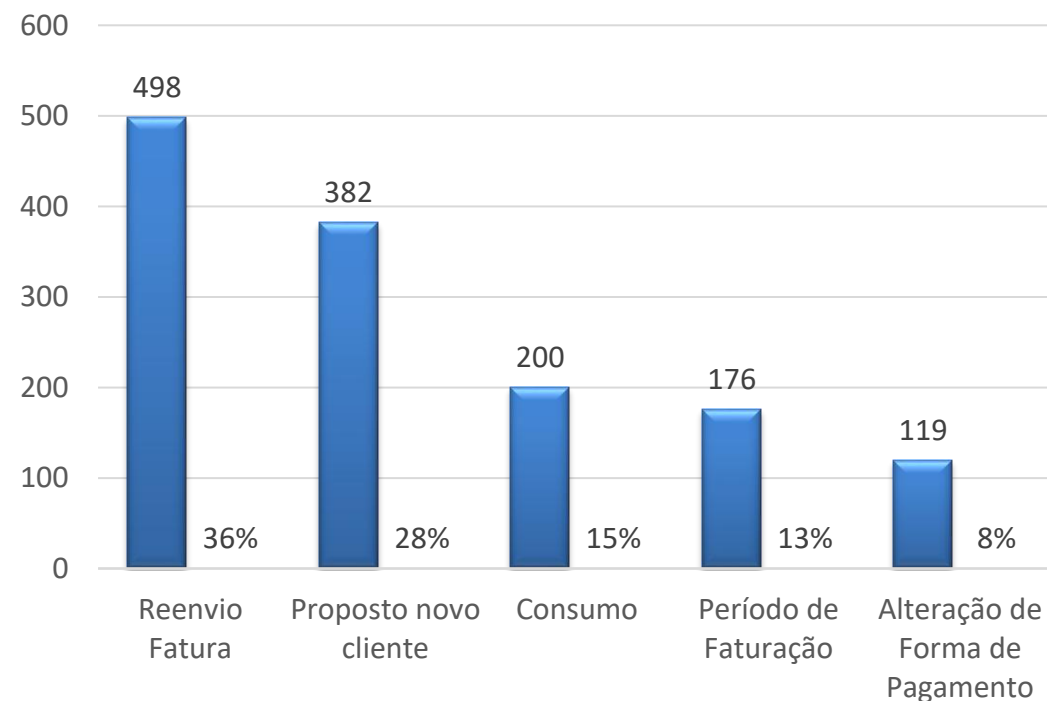
- De acordo com o gráfico apresentado, podemos verificar que no ano civil de 2023, houve uma diminuição de 24% face ao ano 2022 referente a prazo de resposta igual ou inferior a 15 dias úteis. Este aumento poderá estar relacionado com o aumento da nossa carteira de clientes. No que diz respeito aos pedidos de informação obtivemos uma redução de 53%, relacionados com o aumento da equipa e melhoramento do sistema informática.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.3. Pedidos de Informação por Escrito

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

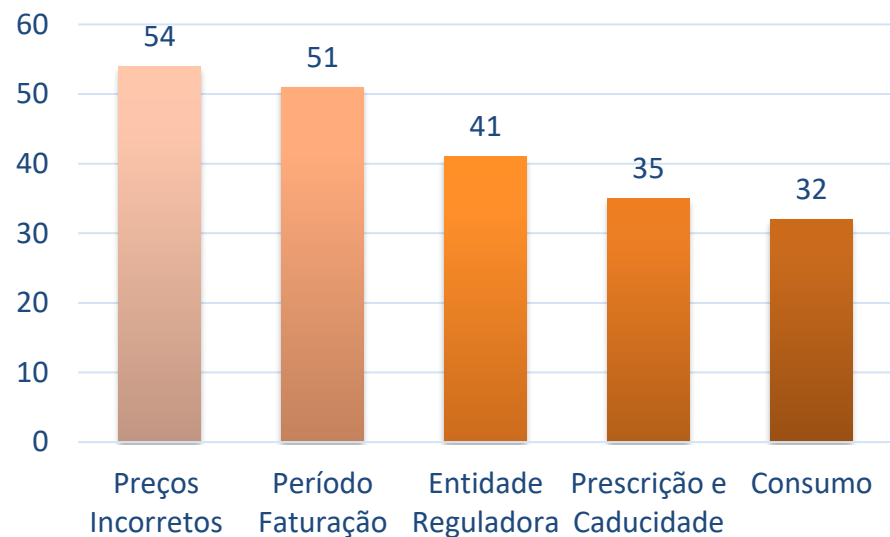




3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.4. Reclamações

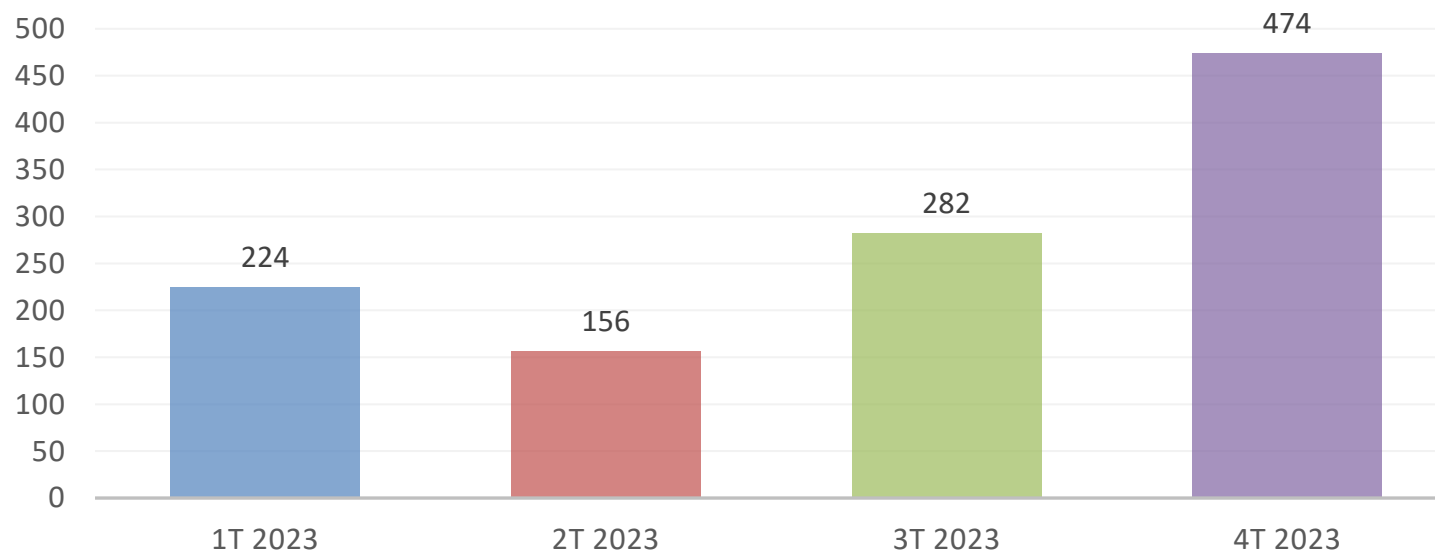
- No ano de 2023, a Audax Renovables S.A - Sucursal em Portugal registou o top 5 dos temas de reclamações apresentados pelos nossos clientes:



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.5. Visitas Combinadas

- Referente ao ano de 2023, foram agendadas 1136 visitas combinadas com o cliente, conforme gráfico abaixo, desagregados por trimestre:

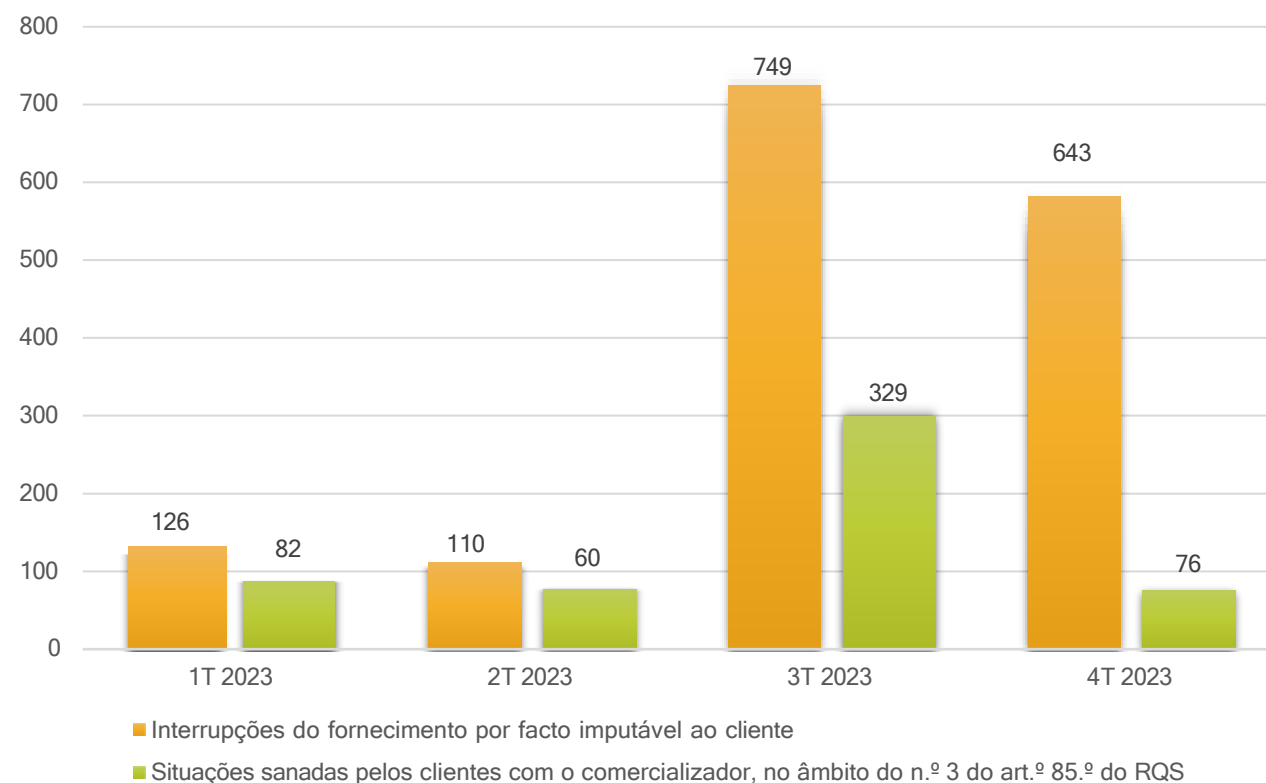


3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.6. 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 2023, ocorreram 1628 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente, das quais 698 foram sanadas pelos clientes.



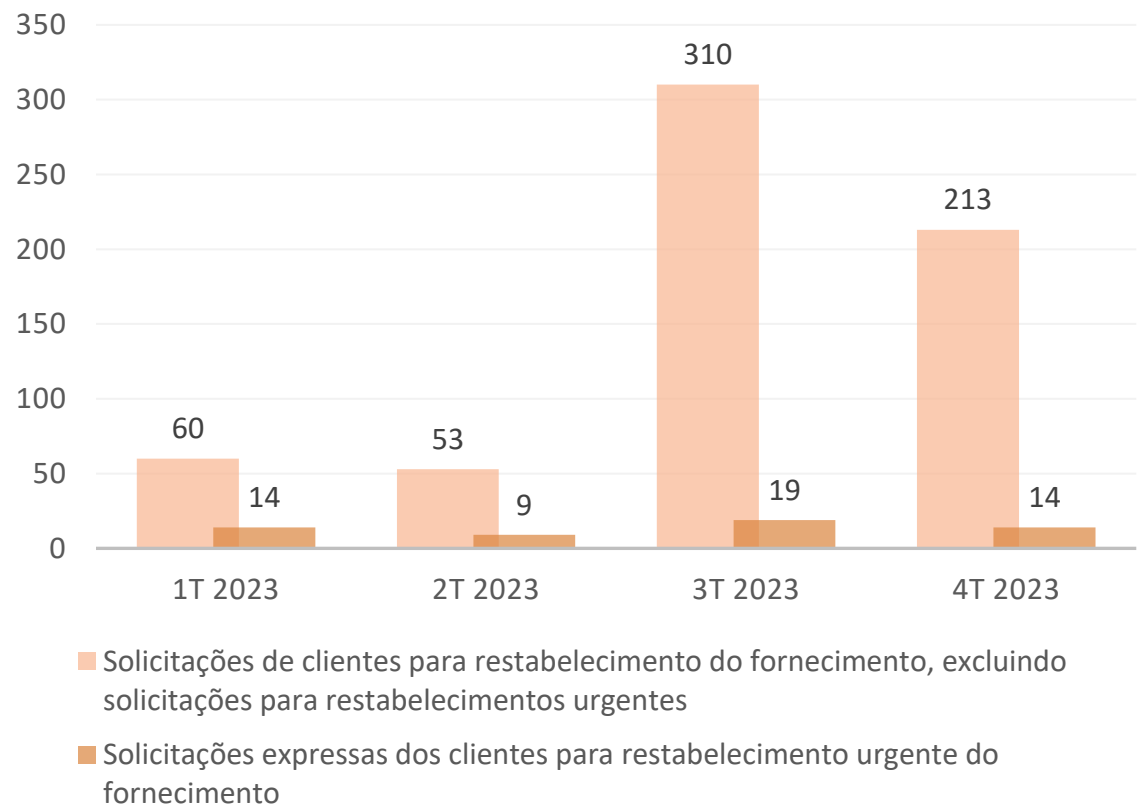


3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.6. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

3.6.2 – Restabelecimentos

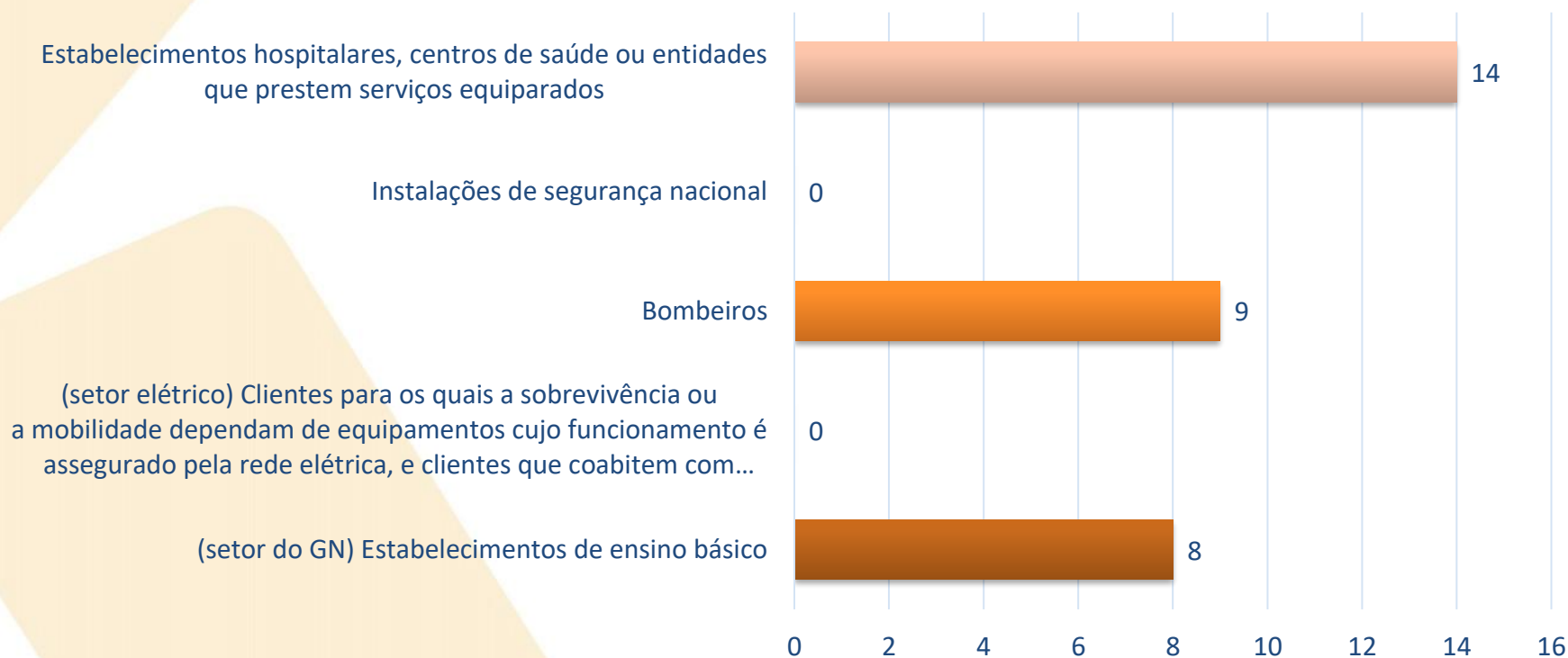
Identificamos também 1384 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, desagregados por pedidos urgentes ou não, bem como por trimestre:



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.7. Clientes Prioritários

- Também a 31 de dezembro de 2023, a Audax identificou 31 clientes como clientes prioritários, de acordo com a tipologia abaixo indicada no gráfico:



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.8. Compensações

- No ano de 2023, registamos um total de 70 compensações com o valor de 1560 € pagas a clientes, e 59 compensações no valor de 1180€ recebidas de clientes, de acordo com a ilustração ao lado:

