

THE CREATIVE ENERGY  
OF THE FUTURE





## RQS ANUAL 2021 - AUDAX SUCURSAL

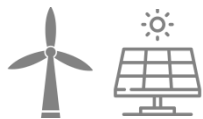
# Resumo



- 1** 1. Quem somos:
- 2** 2. Relatório da qualidade de serviço:
- 3** 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:
  - 3.1 Atendimento Telefónico
  - 3.2 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras
  - 3.3 Pedidos de Informação por Escrito
  - 3.4 Reclamações
  - 3.5 Visitas Combinadas
  - 3.6 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente
  - 3.7 Clientes Prioritários
  - 3.8 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.

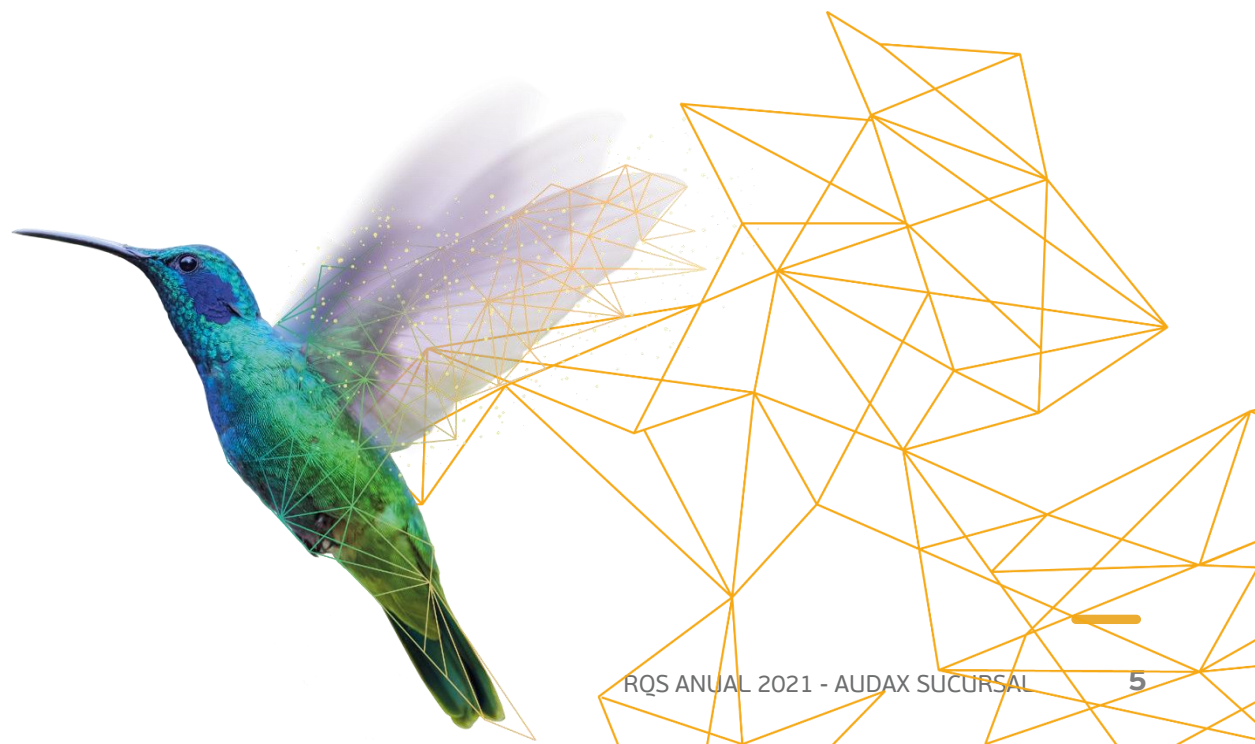
Audax Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal foi desenvolvida sob uma clara orientação destinada aos seus clientes e às necessidades destes. O nosso compromisso é oferecer um tratamento próximo, assessoria personalizada e preços muito competitivos. Não é por acaso que somos uma das empresas de eletricidade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

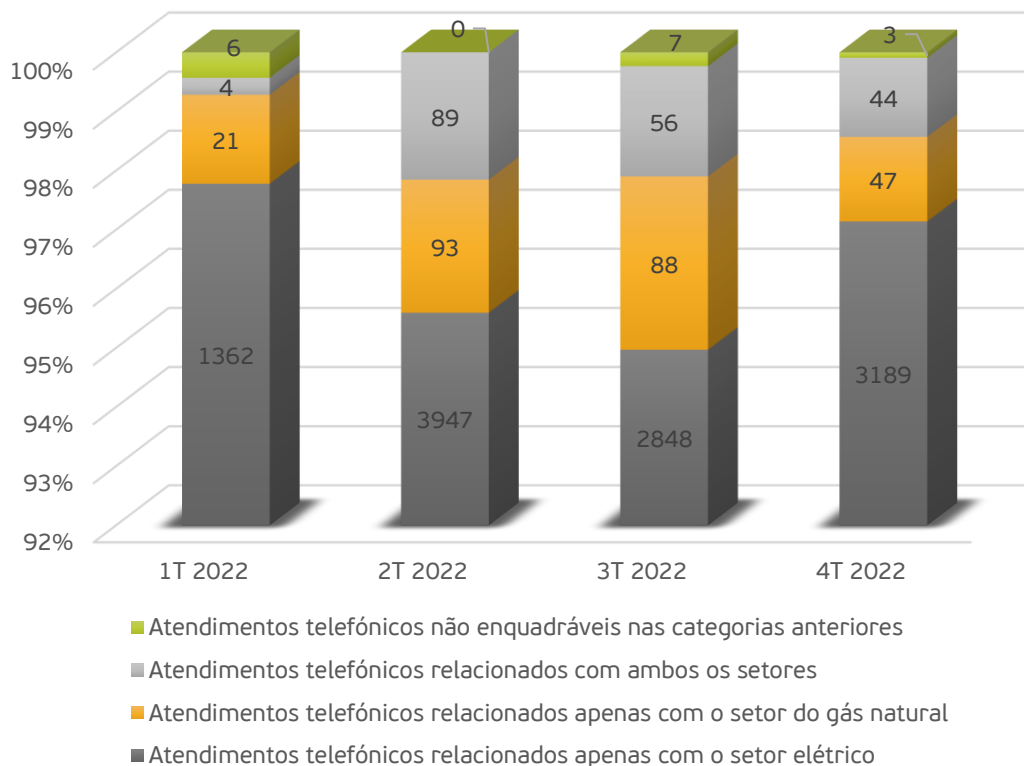
O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados pelas comercializadoras, por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores 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

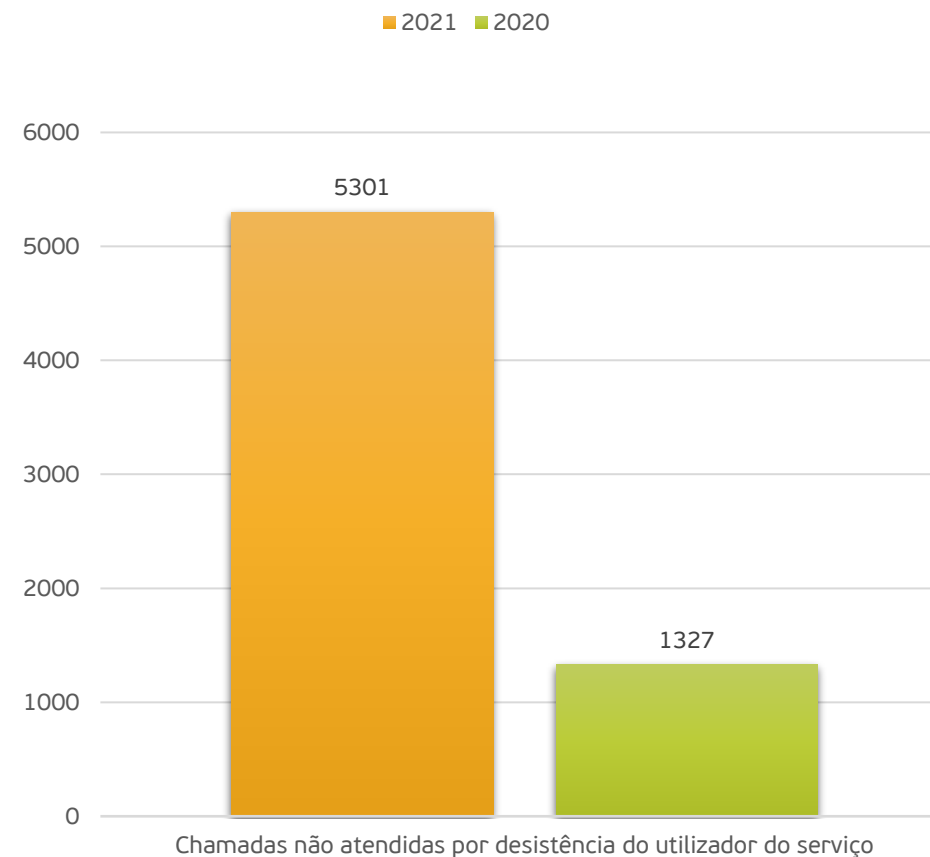
A Audax apenas disponibiliza o atendimento aos seus clientes por telefone. Conforme o gráfico a Audax Renovables SA – Sucursal em Portugal recebeu um total de 11,346 chamadas no ano civil de 2021, representando um aumento cerca de 47%, estando relacionado sobretudo com o aumento da nossa carteira de clientes:



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.1. Atendimento Telefónico

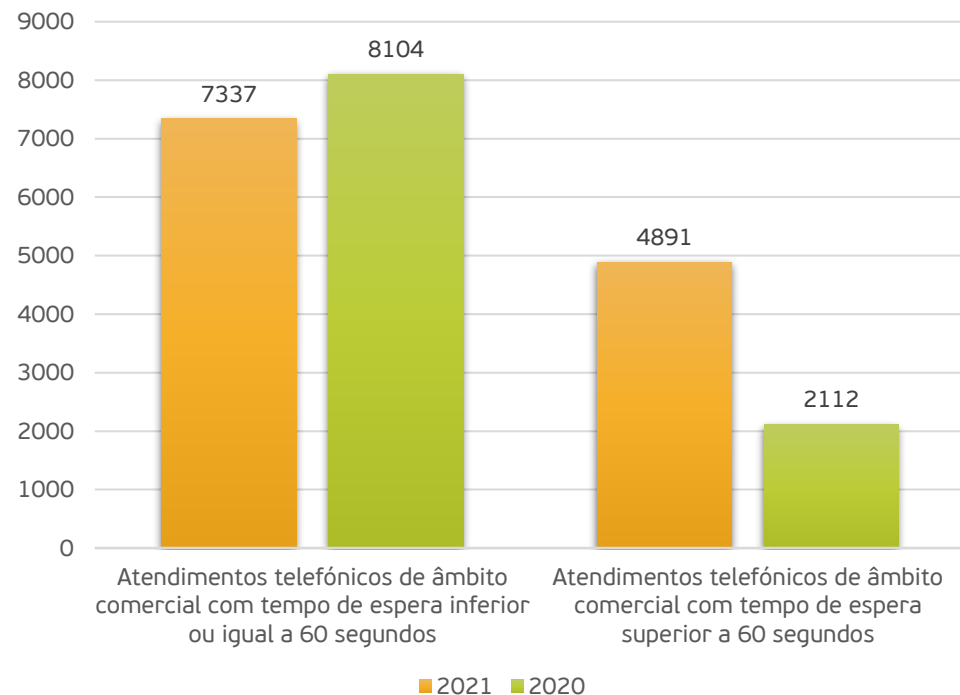
No que diz respeito as chamadas não atendidas, verificamos que no ano civil de 2021, foram cerca de 5831 chamadas, o que equivale a um aumento de 75% face ao ano civil de 2020. Este aumento poderá estar relacionado com o aumento de clientes versus recursos humanos e informáticos no nosso atendimento.



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.1. Atendimento Telefónico

Relativamente aos “tempos de espera superiores a 60 segundos”, verificamos que houve um aumento significativo no ano civil de 2021, face ao ano de 2020, cerca de 57%.



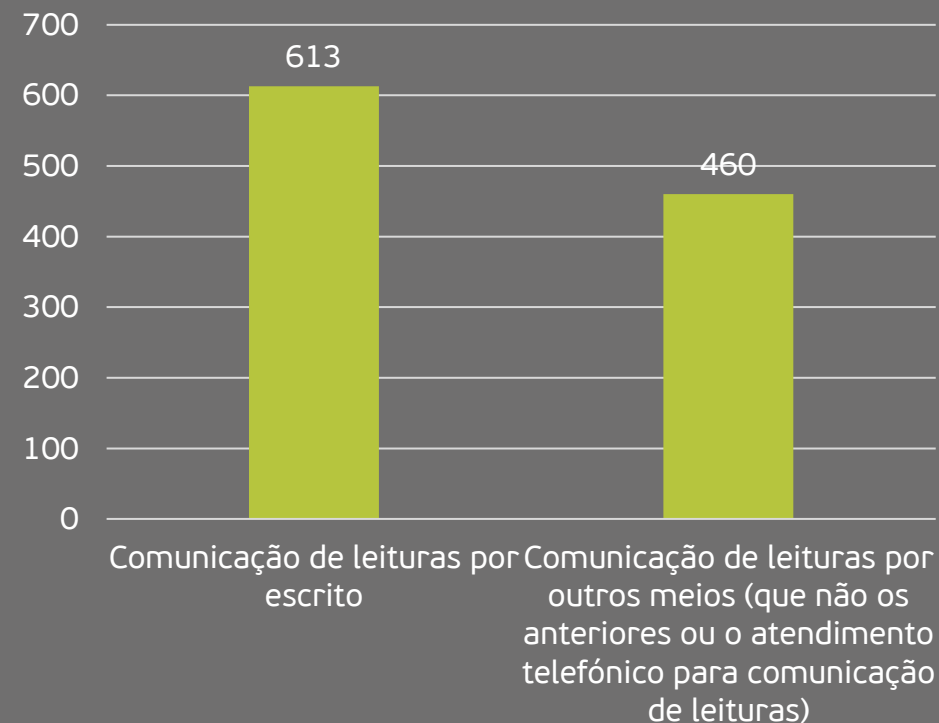
Este aumento, está mais uma vez relacionado com o aumento da nossa carteira versus equipa de atendimento e sistemas informáticos.



### 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 2021 recebemos 613 pedidos de comunicação de leitura por escrito e 460 por outros meios.

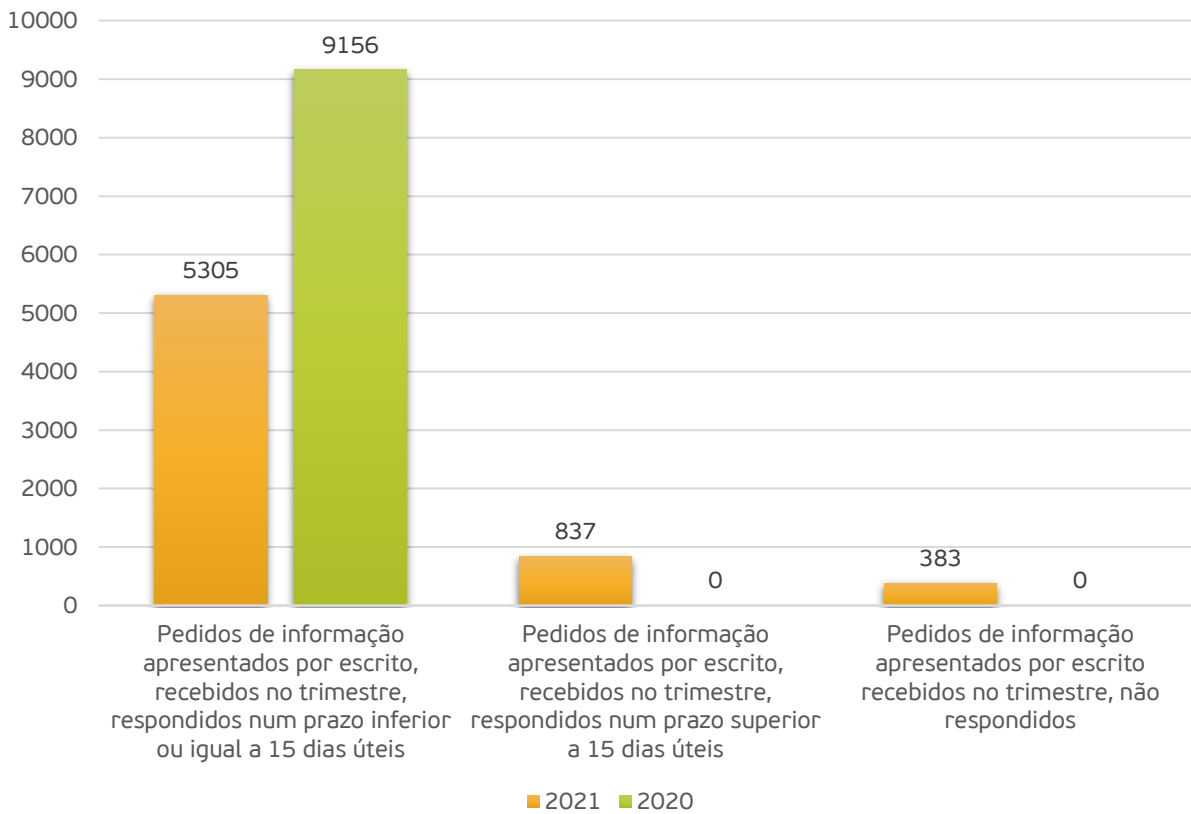




### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.3. Pedidos de Informação por Escrito

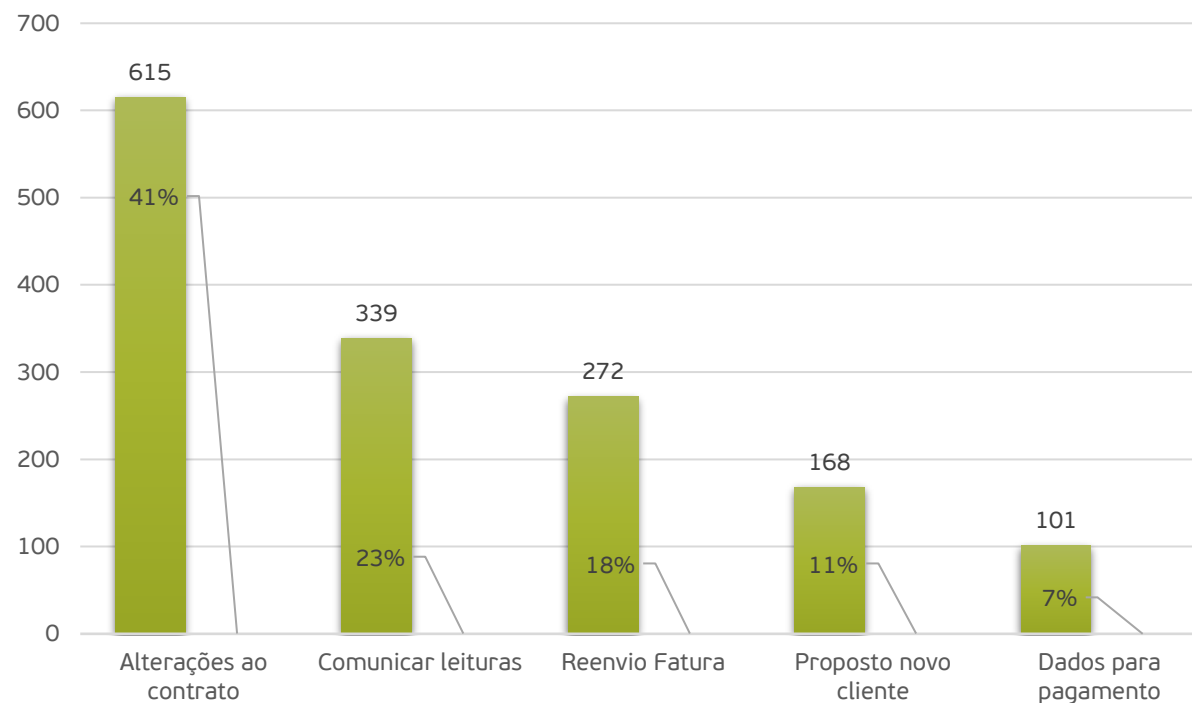
- De acordo com o gráfico, podemos verificar que no ano civil de 2021, houve uma redução de 43% face ao ano 2020, referente a prazo de resposta igual ou inferior a 15 dias úteis. No que diz respeito aos pedidos de informação respondidos, obtivemos uma aumento, pois em 2020 não obtivemos pedidos.



## 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

### 3.3. Pedidos de Informação por Escrito

- No gráfico, podemos consultar os temas para os quais os clientes efetuaram mais os seus pedidos de informação em 2021, com a respetiva percentagem:

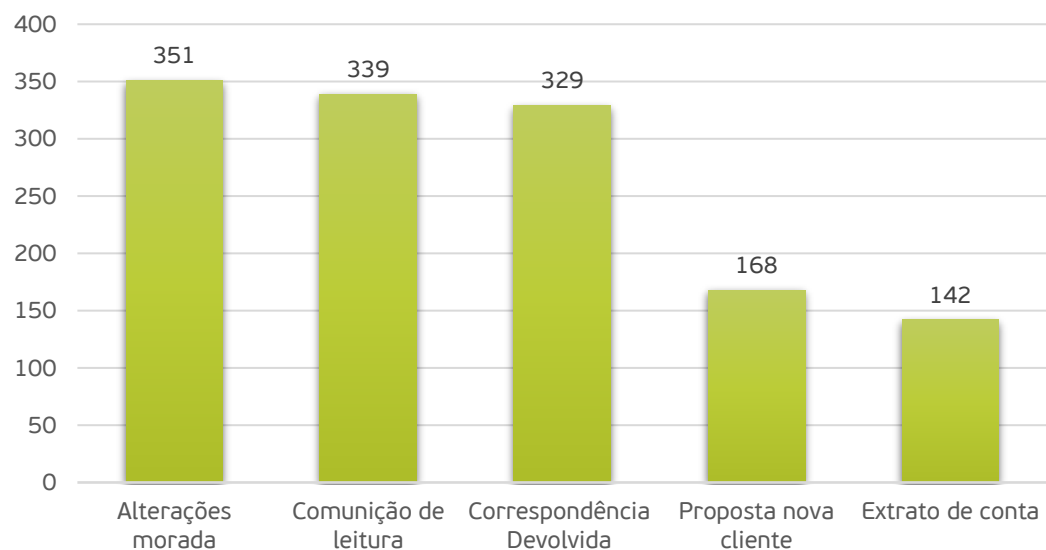




### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.4. Reclamações

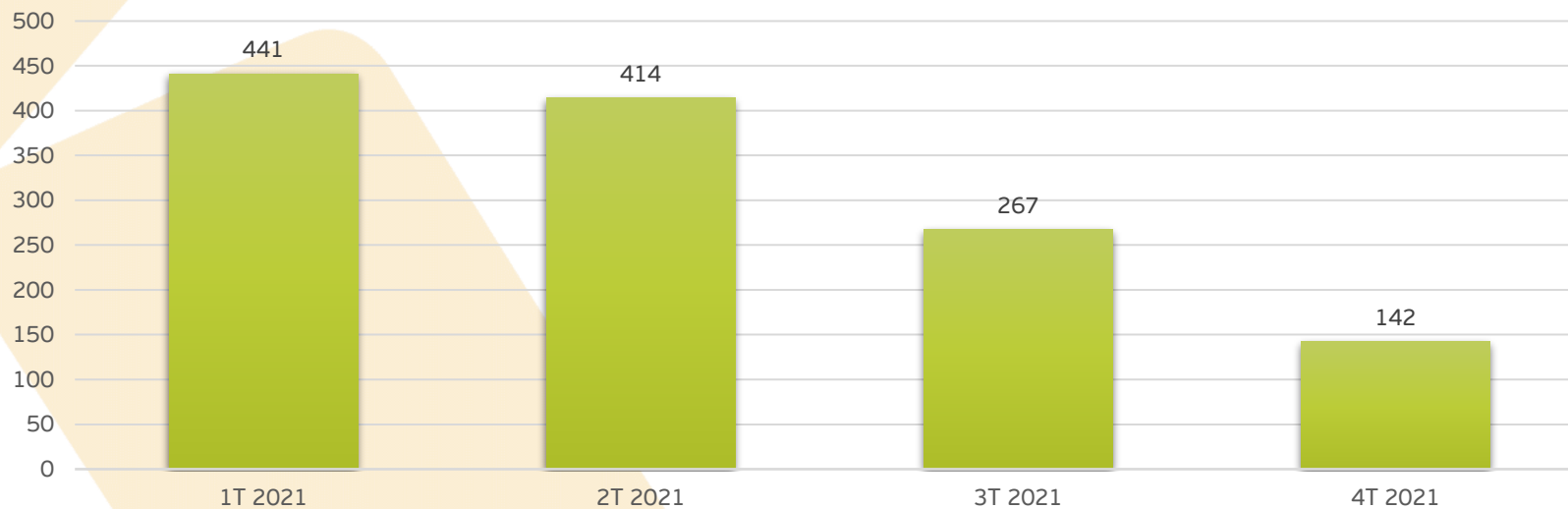
- No ano de 2021, a Audax Renewables S.A – Sucursal em Portugal registou o top 5 dos temas de reclamações apresentados pelos nossos clientes:



### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.5. Visitas Combinadas

- Referente ao ano de 2021, foram agendadas 1264 visitas combinadas com o cliente, conforme gráfico abaixo, desagregados por trimestre:

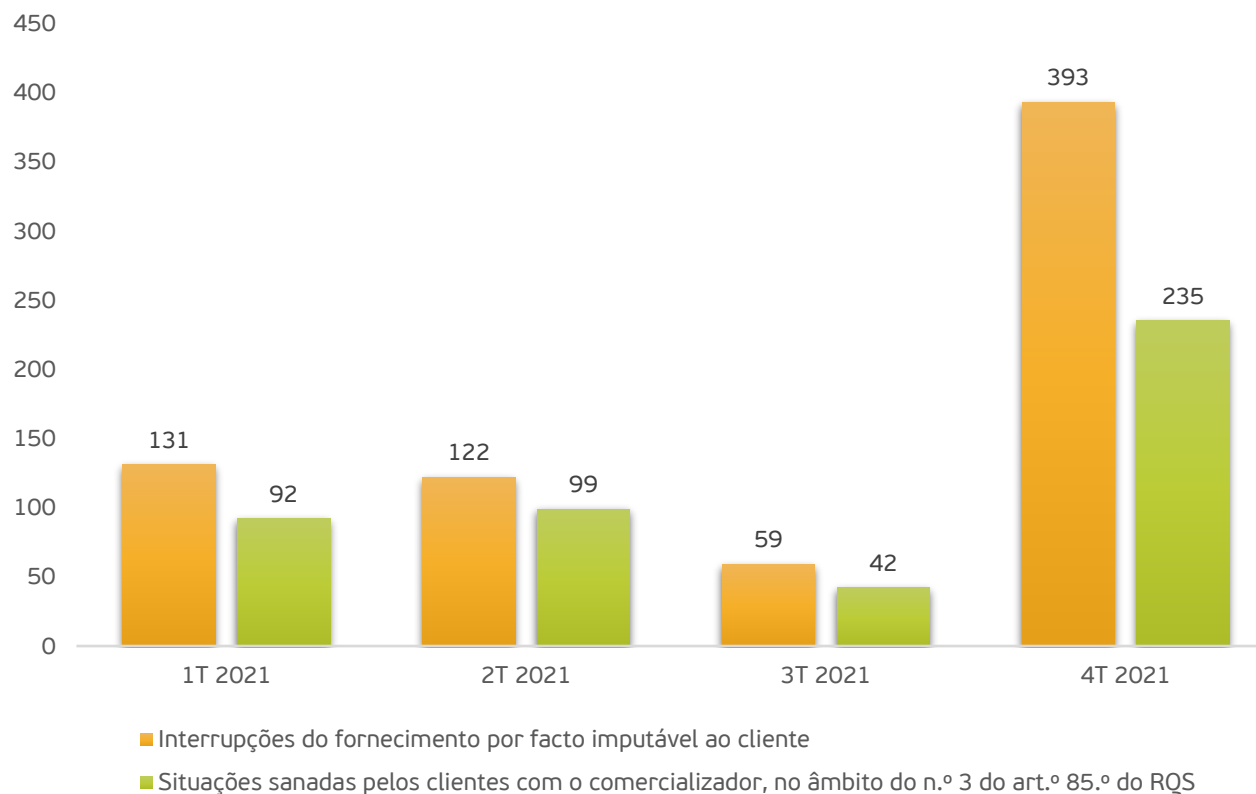


### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 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 2021, ocorreram 1400 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente, das quais 899 foram sanadas pelos clientes.



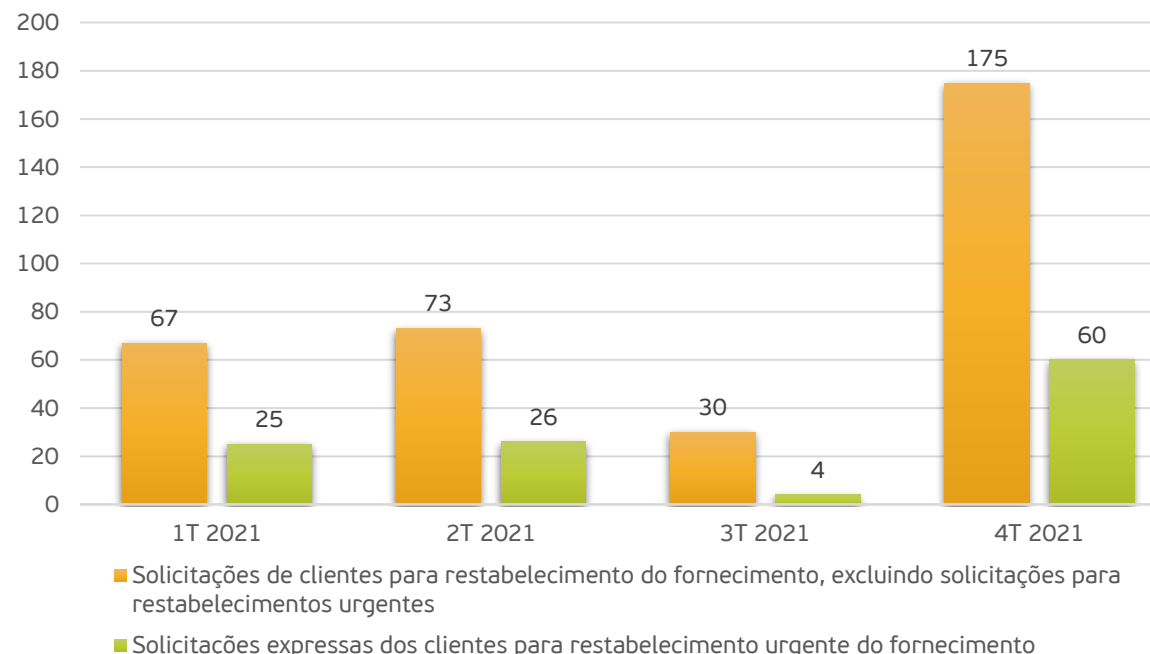


### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

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

##### 3.6.2 – Restabelecimentos

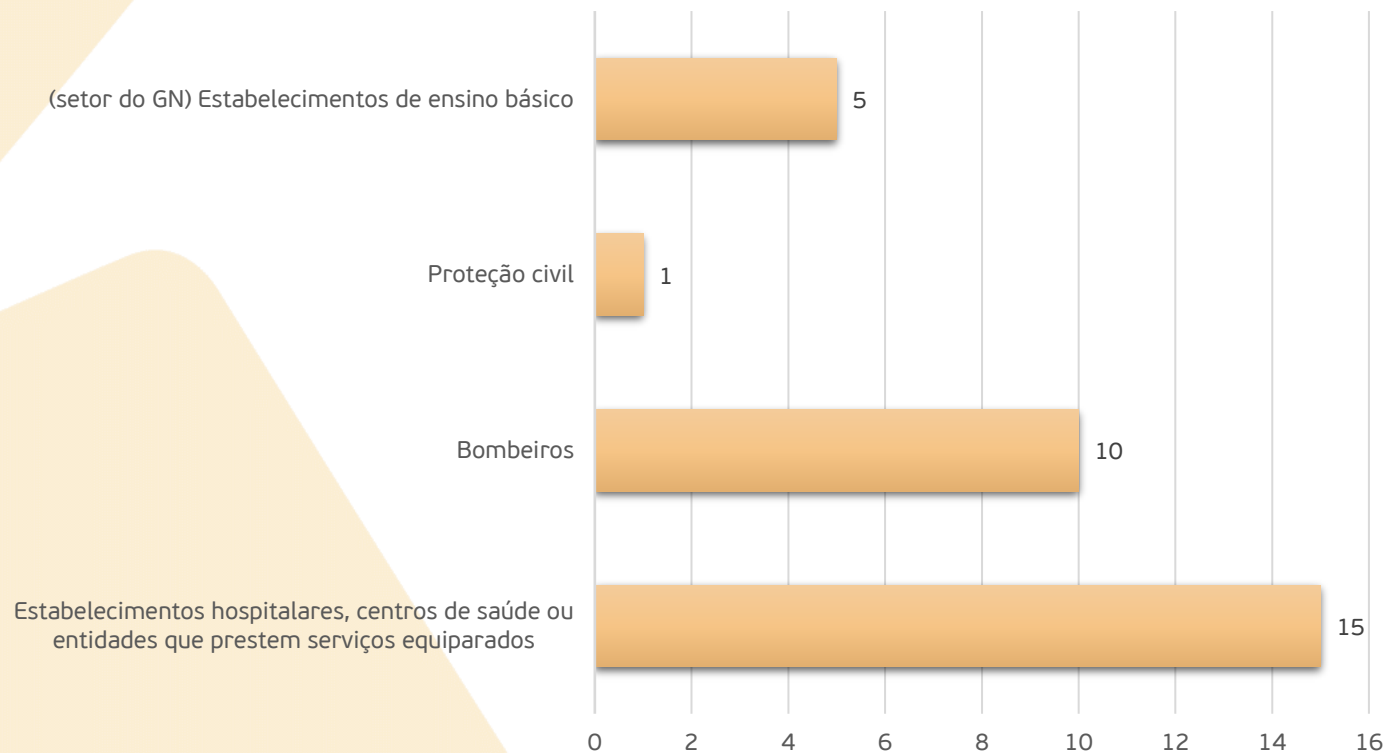
Identificamos também 460 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, desagregados por pedidos urgentes ou não, bem como por trimestre:



## 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

### 3.7. Clientes Prioritários

- Também a 31 de dezembro de 2021, a Audax identificou 31 clientes como clientes prioritários, de acordo com a tipologia abaixo indicada no gráfico:



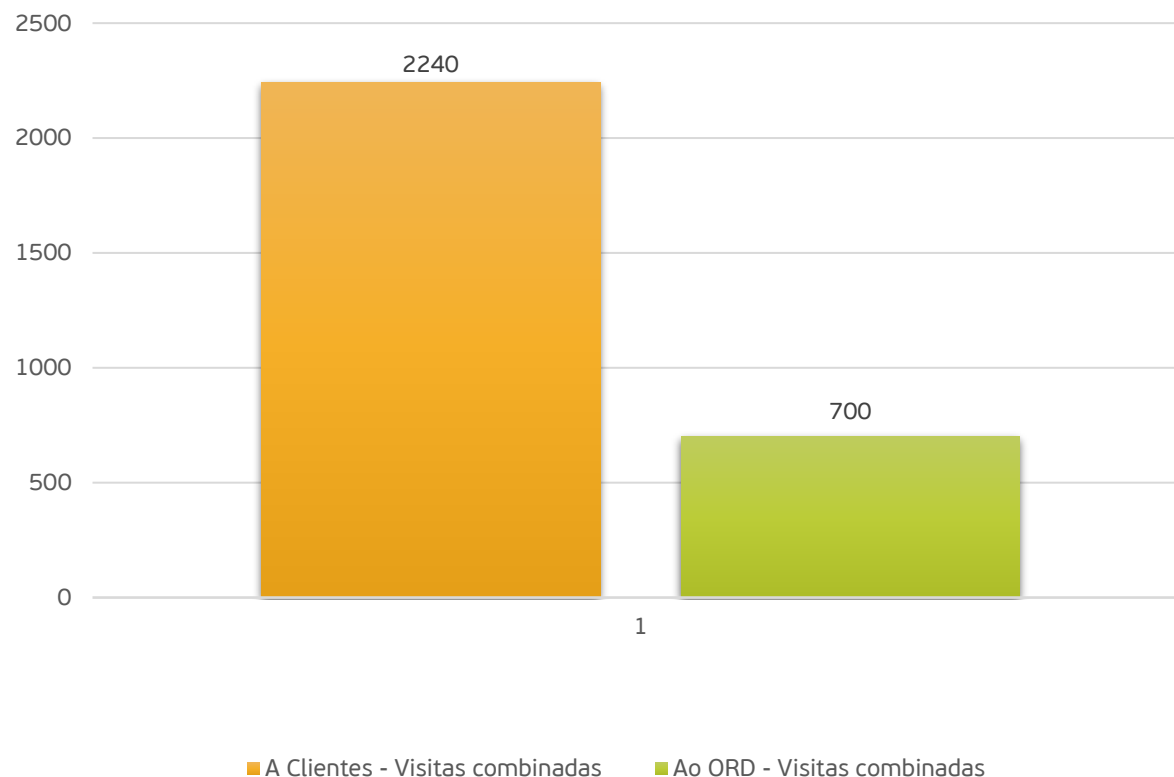




### 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

#### 3.8. Compensações

- No ano de 2021, registamos um total de 110 compensações com o valor de 2240€ pagas a clientes, e 38 compensações no valor de 720€ recebidas de clientes, de acordo com a ilustração ao lado:





—  
audax  
renewables