

audax

Connect to what matters



Relatório da Qualidade de Serviço

Ano 2025

Eletricidade e Gás Natural

Na Audax, trabalhamos todos os dias para oferecer soluções simples e transparentes, pensadas para as pessoas, porque acreditamos num futuro sustentável e apostamos na inovação para o alcançar. Esforçamo-nos por acompanhar os nossos clientes com proximidade e clareza, fazendo com que a tua energia e a do planeta andem sempre de mãos dadas.

Índice



03 A Audax

04 Relatório de Qualidade de Serviço Comercial

05 Temas - Atendimento

06 Atendimento Telefónico Comercial

07 Avaliação do Atendimento

08 Atendimento Telefónico

09 Pedidos de Informação e Reclamações

10 Comunicação de Leituras

11 Pedidos de Informação por escrito

12 Tipologias dos Pedidos de Informação

13 Reclamações

14 Outros Temas

15 Visitas e Restabelecimentos de fornecimento

16 Clientes Prioritários

17 Clientes com Necessidades Especiais e Compensações

18 Considerações Finais

Connect to what matters

The energy company that helps you get the most out of your energy.

A Audax Renovables - Sucursal em Portugal

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.

Com presença em nove países e um modelo de integração vertical que abrange desde a produção de energia 100% de origem renovável até à comercialização de eletricidade, gás e soluções de eficiência energética. Somos uma empresa cotada em bolsa e apresentamos um desempenho financeiro sólido.

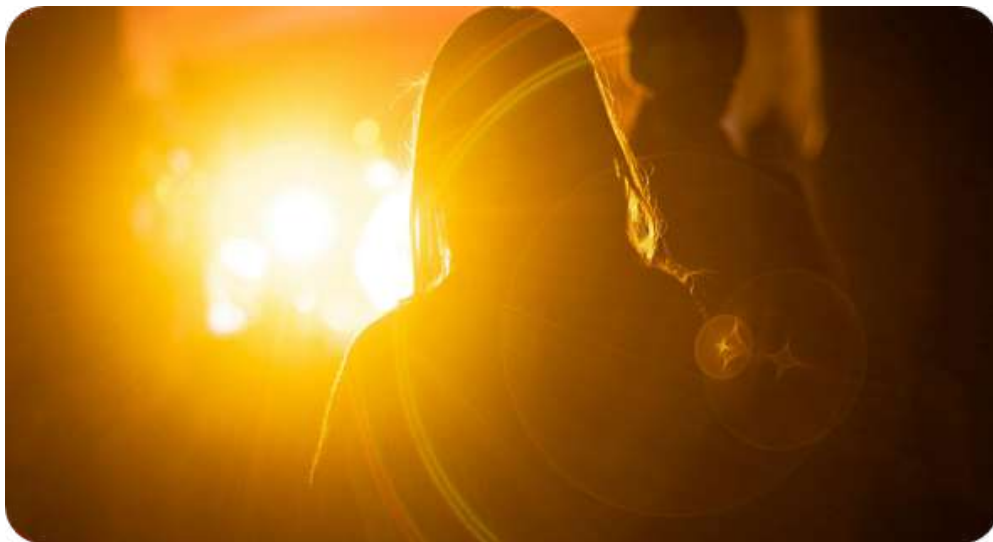
Na Audax, trabalhamos todos os dias para oferecer soluções simples e transparentes, pensadas para as pessoas, porque acreditamos num futuro sustentável e apostamos na inovação para o alcançar.

Esforçamo-nos por acompanhar os nossos clientes com proximidade e clareza, fazendo com que a energia e a do planeta andem sempre de mãos dadas.



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.

O nosso compromisso é oferecer um tratamento próximo, assessoria personalizada e preços muito competitivos. Geramos confiança através da transparência, da coerência e da proximidade.



Qualidade de Serviço Comercial

O Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (RQS), publicado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço, de natureza técnica e comercial, a que devem obedecer os serviços prestados pelas comercializadoras, assegurando um nível mínimo de qualidade.

Este regulamento aplica-se:

- aos clientes,
- aos comercializadores;
- aos operadores das infraestruturas do setor,
- operadores das redes de distribuição,
- o operador da rede de transporte,
- operadores de armazenamento subterrâneo;
- operadores de terminais de receção, armazenamento e regaseificação de GNL.

Neste contexto, o RQS define as obrigações de qualidade aplicáveis aos vários intervenientes no Sistema Nacional de Gás Natural e no Sistema Elétrico Nacional, estabelecendo padrões que as comercializadoras devem cumprir com o objetivo de proteger os direitos dos consumidores, promover a eficiência dos serviços e garantir um funcionamento justo e equilibrado do mercado energético.

A Qualidade de Serviço abrange diversos aspetos da atividade, nomeadamente a continuidade e fiabilidade do fornecimento de energia, a qualidade do atendimento ao cliente, a clareza e rigor da informação disponibilizada sobre tarifas, contratos e faturação, bem como a qualidade técnica dos serviços.

Em síntese, a Qualidade de Serviço definida pela ERSE constitui um pilar essencial para assegurar a confiança dos consumidores e a eficiência do setor energético em Portugal.



Atendimento Telefónico

**Atendimento
Telefónico**

**Atendimento
Telefónico
Comercial**

**Avaliação do
Atendimento
Telefónico**

Atendimento Telefónico

A Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal disponibiliza aos seus clientes diferentes meios de atendimento, oferecendo as seguintes possibilidades de contacto:

Atendimento telefónico

Através do número +351 211 205 758 (chamada para a rede fixa nacional);

Atendimento por chat box

Atendimento via chat online através do site da Audax (<https://www.audaxrenewables.pt/pt/>);

Atendimento por escrito

Através do formulário de contacto no site da Audax, na área de clientes, por email (clientes@audaxrenewables.pt) e por carta (morada: Avenida das Tulipas nº 6, 18º andar, 1495-158 Algés;

Para garantir uma comunicação eficaz com os clientes, a Audax disponibiliza uma linha de atendimento telefónico, através do número +351 211 205 758 onde os clientes podem esclarecer qualquer questão.



Salientamos que a Audax **não presta serviço de atendimento telefónico para situações de emergência, avarias ou comunicação de leituras.**

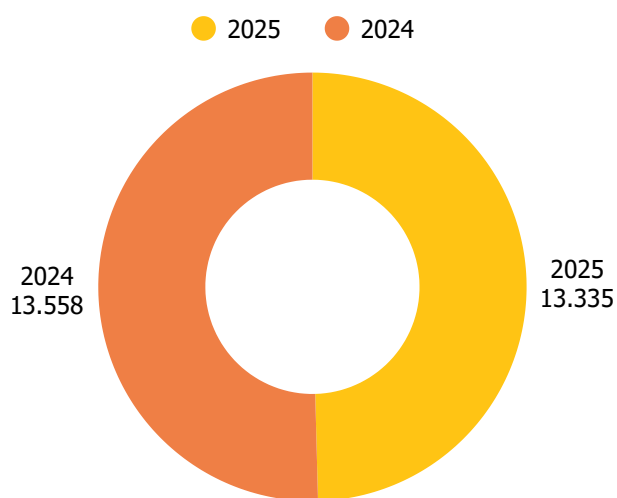
Para este efeito, indica nos seus documentos e nas suas faturas os contactos de telefone dos Operadores de Rede de Distribuição (ORD) correspondentes.



Atendimento Telefónico Comercial

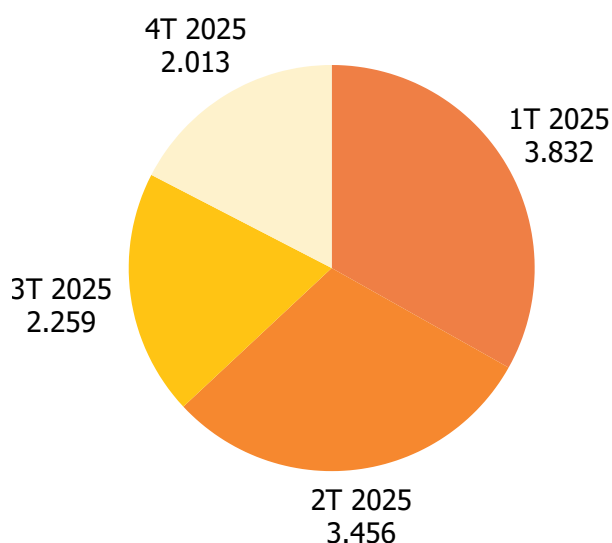
Em 2025, a Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal recebeu um total de **13335 chamadas atendidas (com desistências)**.

No que diz respeito às chamadas não atendidas, verificamos que no ano civil de 2025 foram cerca de **1775 chamadas**.

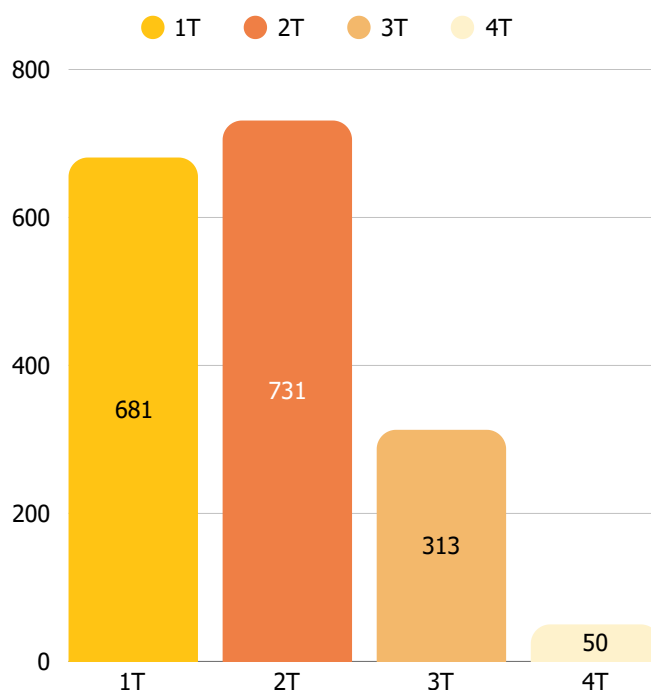


Número total de atendimentos telefónicos

A distribuição dos contatos telefónicos (**sem desistências**) em cada trimestre, encontra-se representada na ilustração seguinte:



Número de contatos telefónicos de âmbito comercial por trimestre (sem desistências)



Número total de chamadas não atendidas ao longo do trimestre

Registou-se uma redução clara do **número de chamadas não atendidas, evidenciando uma melhoria na capacidade de resposta do serviço.**

Importa referir que foi implementado um sistema de inquéritos de satisfação que dá voz ao Clientes e às suas necessidades.

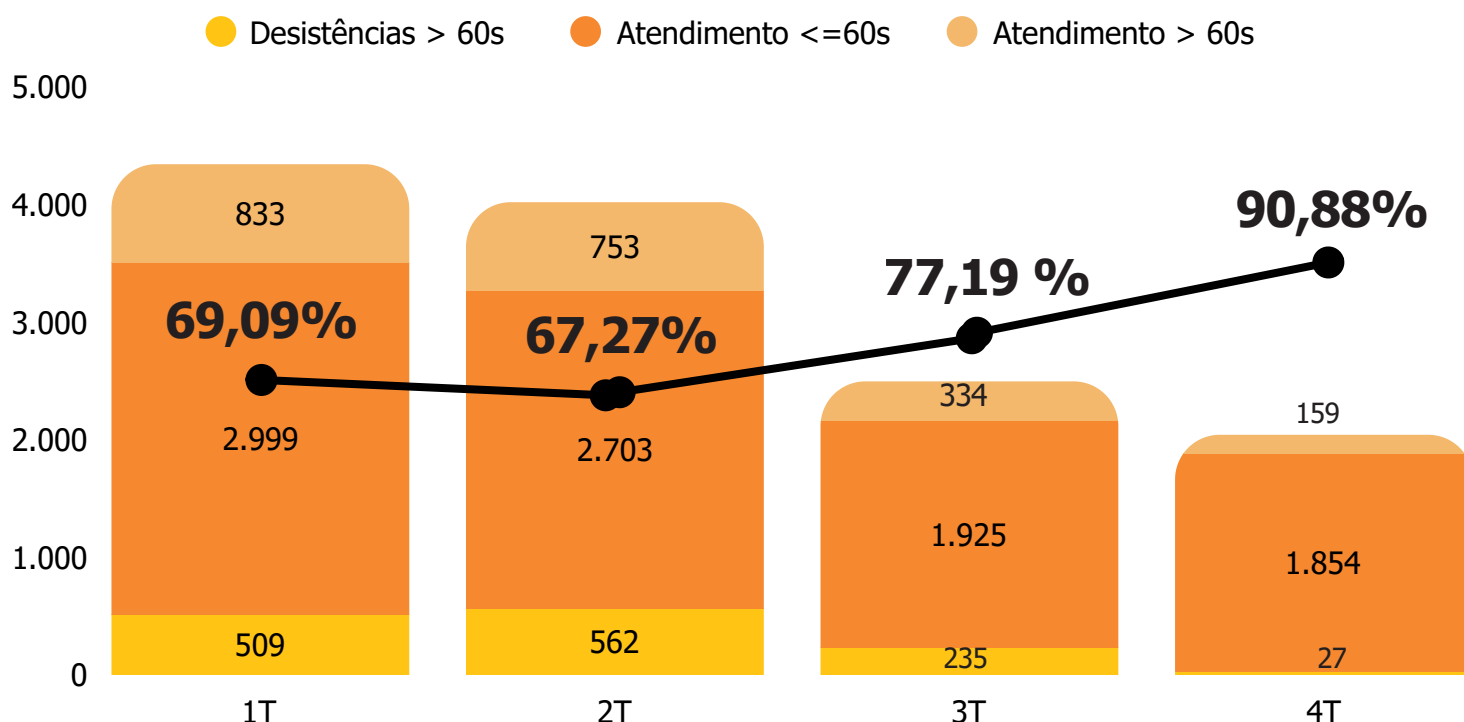
Avaliação do Atendimento

A avaliação do atendimento telefónico comercial baseia-se num indicador de tempo de espera, calculado **pela proporção de chamadas atendidas até 60 segundos face ao total de chamadas**, excluindo chamadas não atendidas por desistência do utilizador com espera inferior a 60 segundos.

Em 2025, **73,54 % das chamadas foram atendidas nesse intervalo de tempo abaixo do padrão regulamentar (85%)**.

Ao longo do ano, observou-se uma trajetória de melhoria consistente no desempenho do serviço, com o indicador **a iniciar em 69,09 %** e a encerrar **o trimestre em 90,88 %**, refletindo uma maior estabilização do processo e ganhos graduais de eficiência operacional.

Adicionalmente, a atualização do nosso sistema das chamadas permitiu melhorar os tempos de atendimento, embora a gestão de recursos humanos tenha tido um impacto menos favorável, limitando parte do ganho obtido.





Pedidos de informação e reclamações

**Comunicação de
Leituras**

**Pedidos de
Informação**

Tipologias

Reclamações

Comunicação de Leituras

A Audax Renovables, S.A. – Sucursal em Portugal não disponibiliza aos seus clientes uma linha direta para comunicação de leituras. No entanto, o contacto da linha de comunicação de leituras do respetivo distribuidor é indicado nas faturas dos clientes.

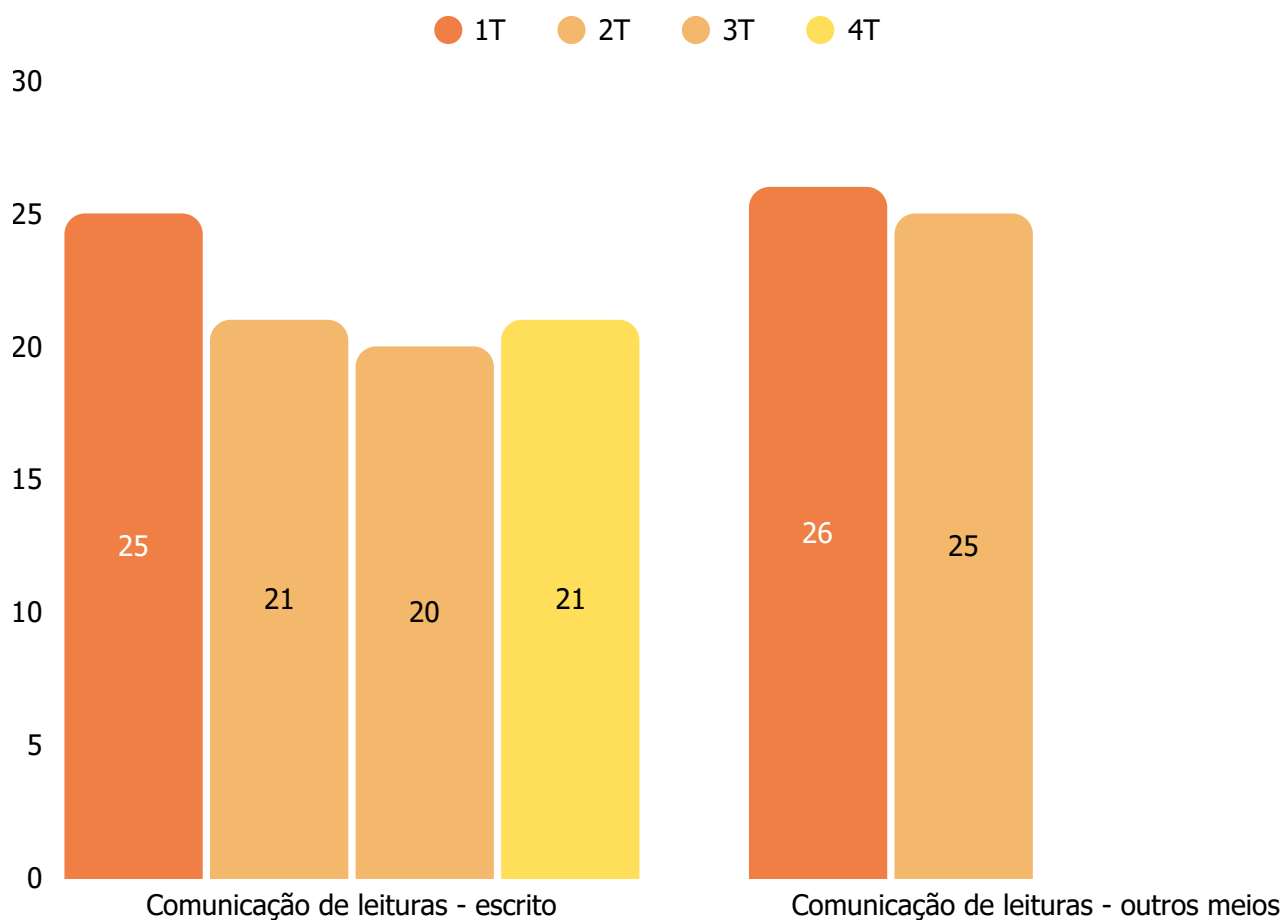


Para além de que, por escrito, a comunicação de leituras pode ser feita através dos seguintes meios:

- Linha de Apoio ao Cliente;
- Área de Cliente;
- Por email e/ou Carta;

Desta forma, quando os clientes optam por este meio, as leituras são aceites e tratadas.

Em 2025, a Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal recebeu um total de 138 comunicações para leituras, o que representa uma redução de aproximadamente 203 comunicações face a 2024, podendo estar relacionado com o aumento de equipamentos inteligentes instalados pela entidade E-REDES.



Comunicação de leituras em 2025

Pedidos de Informação por Escrito

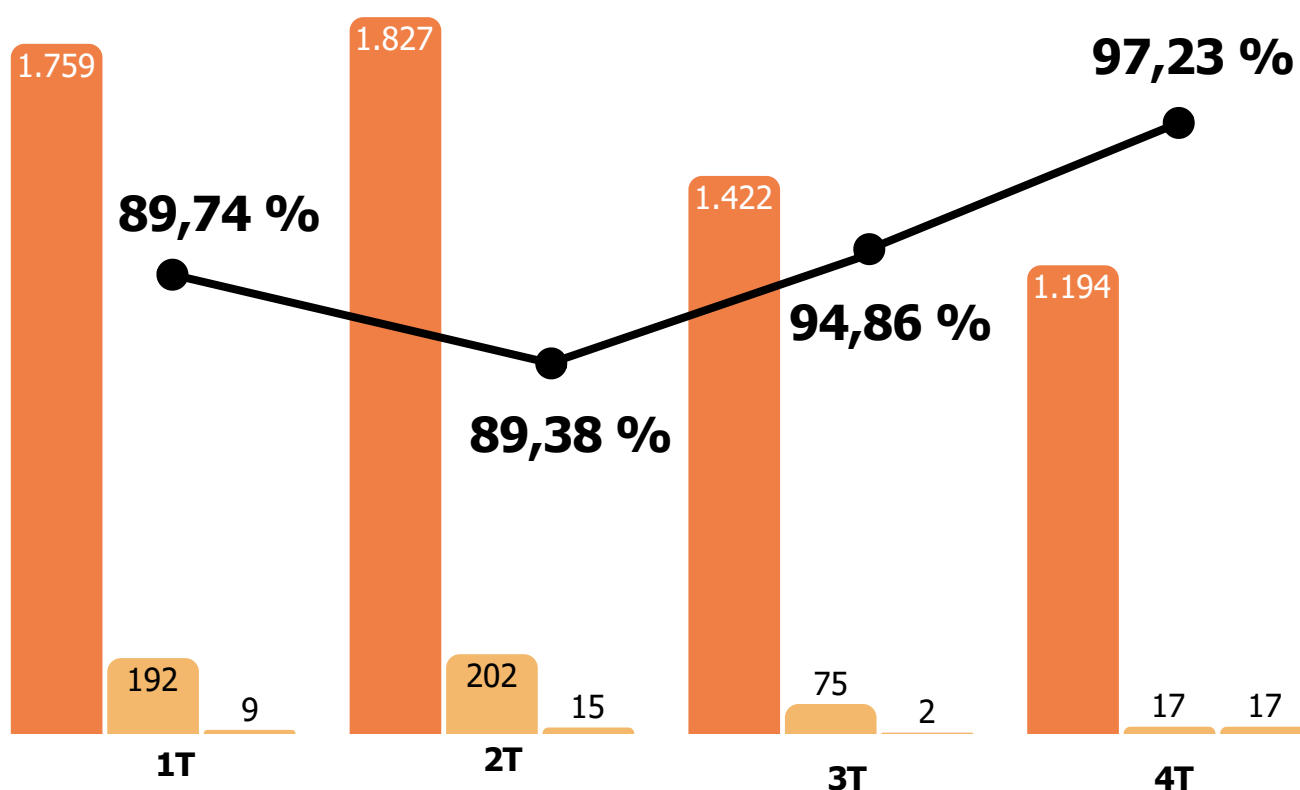
Em 2025, a Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal registou um total de **6731 pedidos de informação por escrito**, o que representa uma redução de aproximadamente **1619 contatos face a 2024**.

Esta redução deve-se às melhorias que a Audax tem vindo a desenvolver nos seus procedimentos.

As comercializadoras de energia devem monitorizar o seu desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de um indicador global de tempo de resposta, calculado pela razão entre o número de pedidos respondidos até 15 dias úteis e o total de pedidos recebidos no mesmo período.

Número total de pedidos de informação por escrito

● Pedidos ≤ 15 dias úteis ● Pedidos > 15 dias úteis ● Pedidos sem resposta



No seguimento do que aconteceu o ano passado, a Audax manteve-se acima do padrão global para os pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis, **pelo que, cumprimos o prazo anual e regulamentar com uma percentagem de 92 %**, de acordo com a ilustração acima.

Importa salientar que, conforme evidenciado na ilustração acima, o indicador registou uma melhoria significativa ao longo do ano, iniciando com 89,74 % encerrando o **último trimestre com 97%**.

Tipologias dos Pedidos de Informação

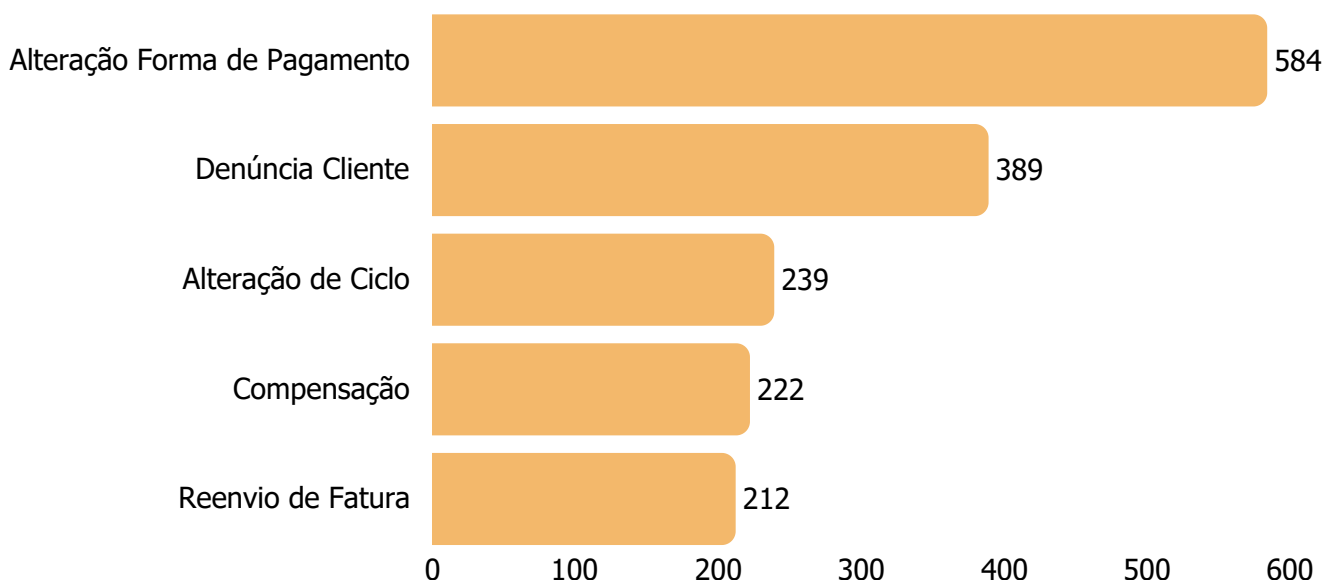
Os cinco temas mais recorrentes sobre os quais os clientes, em 2025, efetuaram pedidos de informação, estão relacionados com as seguintes áreas:

- Alterações contratuais: 50% (823 pedidos);
- Rescisão: 24% (389 pedidos);
- Cobranças: 13% (222 pedidos);
- Faturação: 13% (212 pedidos);

Apresenta-se, de seguida, a distribuição das áreas pelos 5 maiores temas:



Pedidos de Informação escritos por tipologia – ano 2025

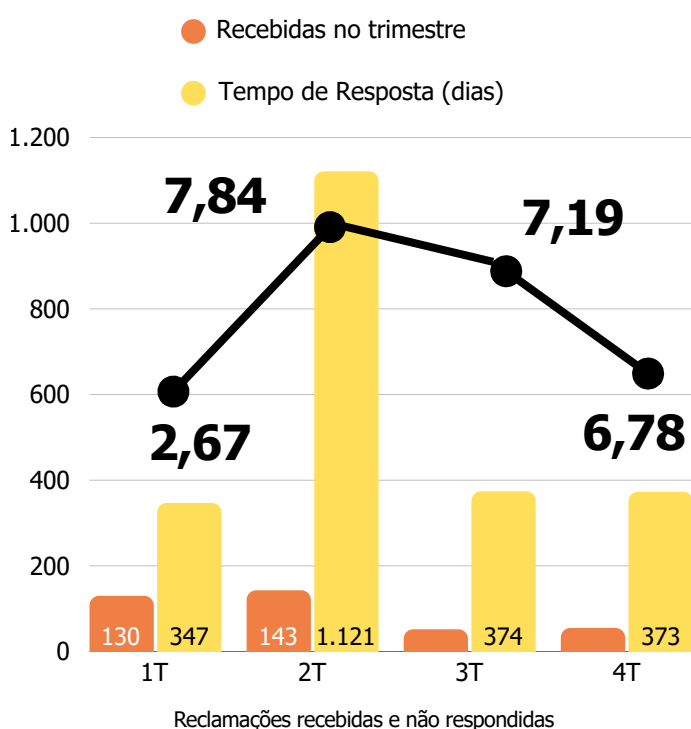


Reclamações

Em 2025, a Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal registou um total de **388 reclamações**.

A capacidade de resposta às reclamações é um indicador crítico de desempenho dos comercializadores, estando alinhada com o prazo contratual definido com o cliente, que não deverá ultrapassar os 15 dias úteis.

Sempre que este compromisso não possa ser cumprido, impõe-se o envio de uma resposta intercalar clara e proativa.

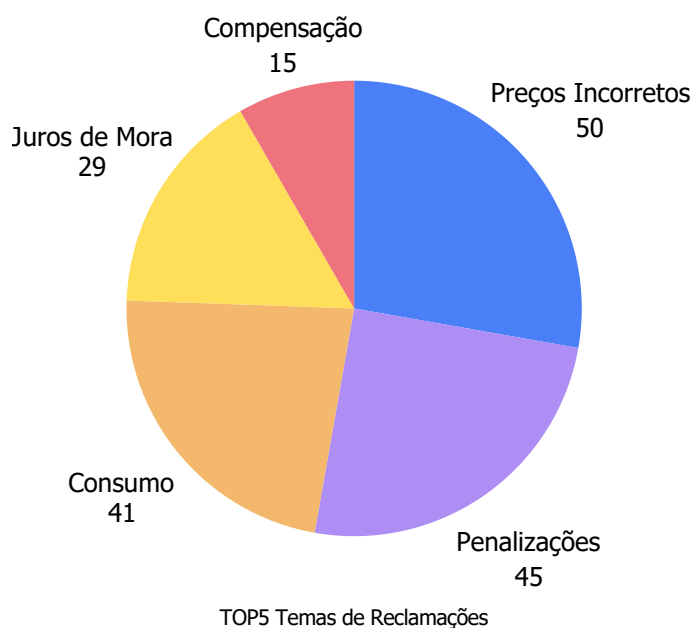


O tempo médio de resposta fixou-se em **5,82 dias úteis**, verificando-se uma evolução global positiva ao longo do ano, com especial destaque para a capacidade de controlo após o segundo trimestre.

Embora se tenha registado um pico no 2T (7,83%), observa-se uma trajetória consistente de melhoria nos trimestres seguintes, com redução progressiva para 7,19% no 3T e 6,78% no 4T.

Esta tendência evidencia um reforço da eficácia operacional e uma maior estabilidade na gestão. Os temas das reclamações recebidas são semelhantes aos dos anos anteriores, sendo a Faturação o assunto com maior representatividade.

A ilustração seguinte apresenta a distribuição detalhada dos temas de reclamações registados em 2025.



No ano de 2025, reforçou-se o automatismo, através de templates inteligentes e respostas semi-automatizadas, permitindo maior rapidez e uniformidade na comunicação com o cliente.

Adicionalmente, foram promovidas melhorias nos processos internos, com formação interna sobre os temas para um tratamento e análise mais eficientes.

No seu conjunto, estas iniciativas contribuíram para a redução do tempo médio de resposta e para a melhoria da eficiência e qualidade do serviço prestado.



Outros Temas

**Visitas
Combinadas**

Restabelecimentos

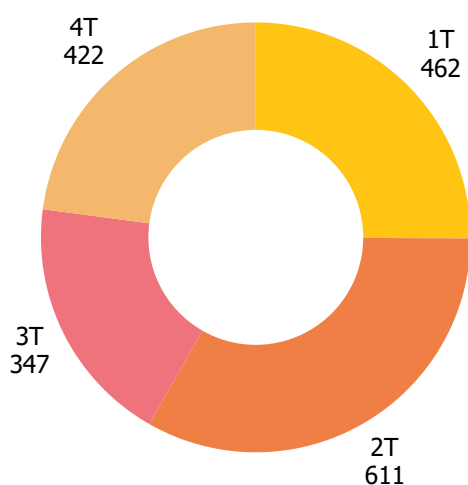
**Clientes com
Necessidades Especiais**

**Clientes
Prioritários**

Compensações

Visitas Combinadas

Em 2025, foram agendadas **1842 visitas**, sendo que a distribuição trimestral destas visitas encontra-se apresentada na ilustração seguinte.



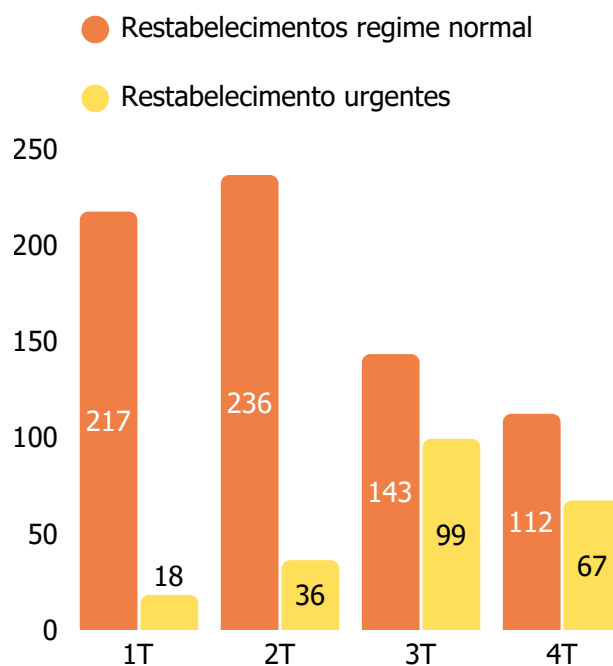
Número de visitas ao longo do ano



Restabelecimento do fornecimento

No ano de 2025, a Audax registou **928 pedidos** de restabelecimento de fornecimento de energia, após interrupção por facto imputável ao cliente.

Desses pedidos, 76,30 % corresponderam a restabelecimentos em regime normal e **23,70 % em regime urgente**.



Número de restabelecimentos ao longo do ano

Cientes prioritários

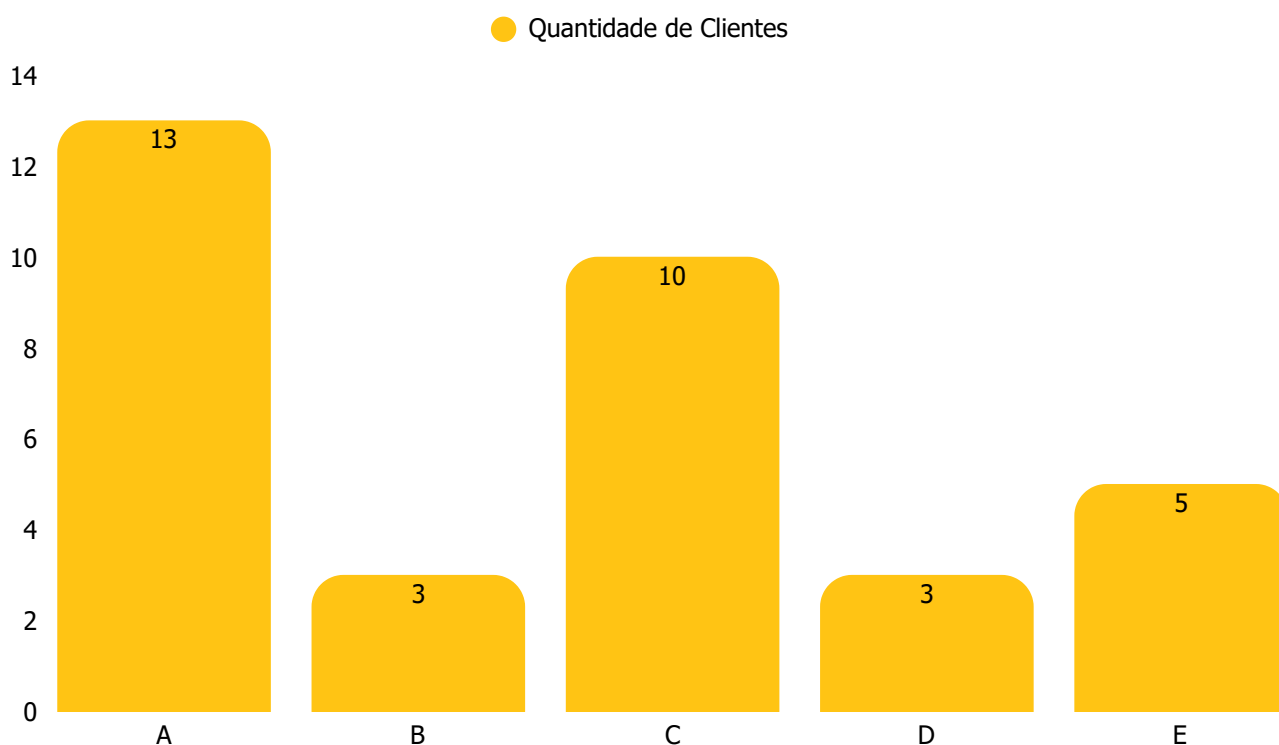
De acordo com o RQS, consideram-se clientes prioritários aqueles que asseguram serviços essenciais para a comunidade, nomeadamente nas áreas da segurança e da saúde, cuja interrupção do fornecimento de energia elétrica ou gás natural poderá ter impacto crítico.

Os clientes classificados como “clientes prioritários” enquadram-se nas seguintes categorias.

- Clientes cuja vida ou mobilidade depende de energia elétrica;
- Agregados familiares com pessoas nessas condições;
- Entidades com funções críticas de saúde ou segurança.

No final de 2025, a Audax tinha **registado 34 clientes prioritários** na sua carteira, divididos pelas seguintes tipologias:

- A)** Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
B) Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade;
C) Bombeiros;
D) (setor elétrico) Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições;
E) (setor do GN) Estabelecimentos de ensino básico.



Clientes com necessidades especiais

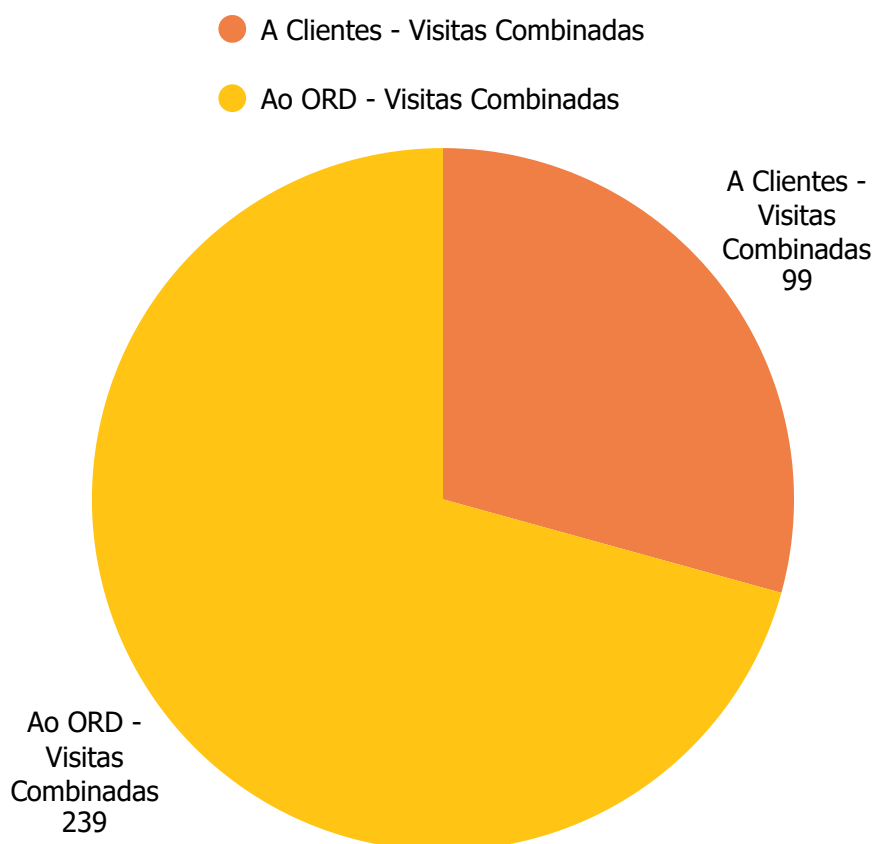
O RQS estabelece que as comercializadoras devem implementar medidas específicas, ajustadas às necessidades dos clientes com necessidades especiais, assegurando o seu acesso à informação e níveis de qualidade de serviço equivalentes aos restantes clientes.

Importa referir que o registo como cliente com necessidades especiais junto da comercializadora é de carácter voluntário, sendo da exclusiva responsabilidade do próprio cliente.

À data de 31 de dezembro de 2025, a Audax registava na sua carteira um total **de 0 clientes classificados com necessidades especiais**.

Compensações

Durante o ano de 2025, foram pagas 338 compensações, totalizando o valor de 6760 €. Estas compensações encontram-se desagregadas por tipologia, conforme apresentado na ilustração abaixo.



Considerações Finais

Enquanto comercializadora de energia orientada para a excelência no serviço ao cliente, a Audax mantém um compromisso contínuo com a melhoria e a inovação. Ao longo de 2025, foram implementadas diversas iniciativas estratégicas com o objetivo de reforçar a qualidade do serviço prestado, das quais se destacam as seguintes:

01

Evolução Tecnológica

Reforço contínuo da digitalização e automatização dos processos, com investimento em tecnologia para tornar os sistemas mais intuitivos e eficientes, reduzir erros, melhorar os tempos de resposta e facilitar a gestão da informação pelos clientes em todos os canais digitais.

02

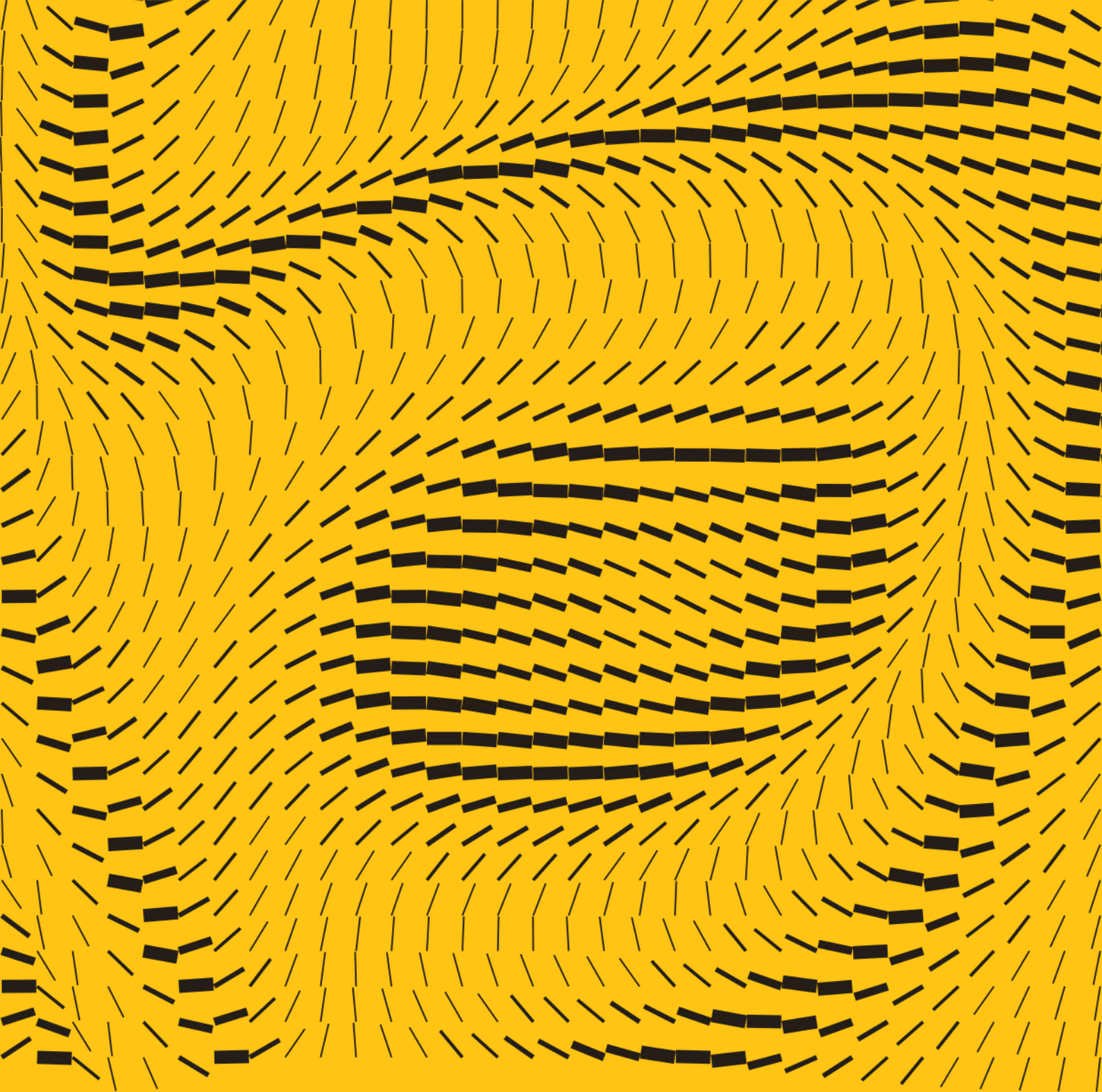
Auditorias

A Audax evidencia, nas suas auditorias, a implementação de sistemas de gestão focados na satisfação do cliente, melhoria contínua e crescimento sustentável. Em 2025, as auditorias internas confirmam o bom desempenho dos sistemas e do processo de gestão de reclamações.

03

Reforço de Equipa

Durante o ano, procedeu-se ao reforço das equipas ao nível dos recursos humanos, permitindo melhorar a capacidade de resposta e o desempenho global.



audax