

THE CREATIVE ENERGY
OF THE FUTURE





RQS ANUAL 2024 - AUDAX SUCURSAL

Resumo

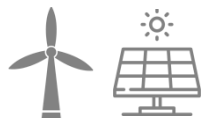


- 1** 1. Quem somos:
- 2** 2. Relatório da qualidade de serviço:
- 3** 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:
 1. Atendimento Telefónico
 2. Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras
 3. Pedidos de Informação por Escrito
 4. Reclamações
 5. Visitas Combinadas
 6. Restabelecimento do fornecimento 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 com origem renovável bem como 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.

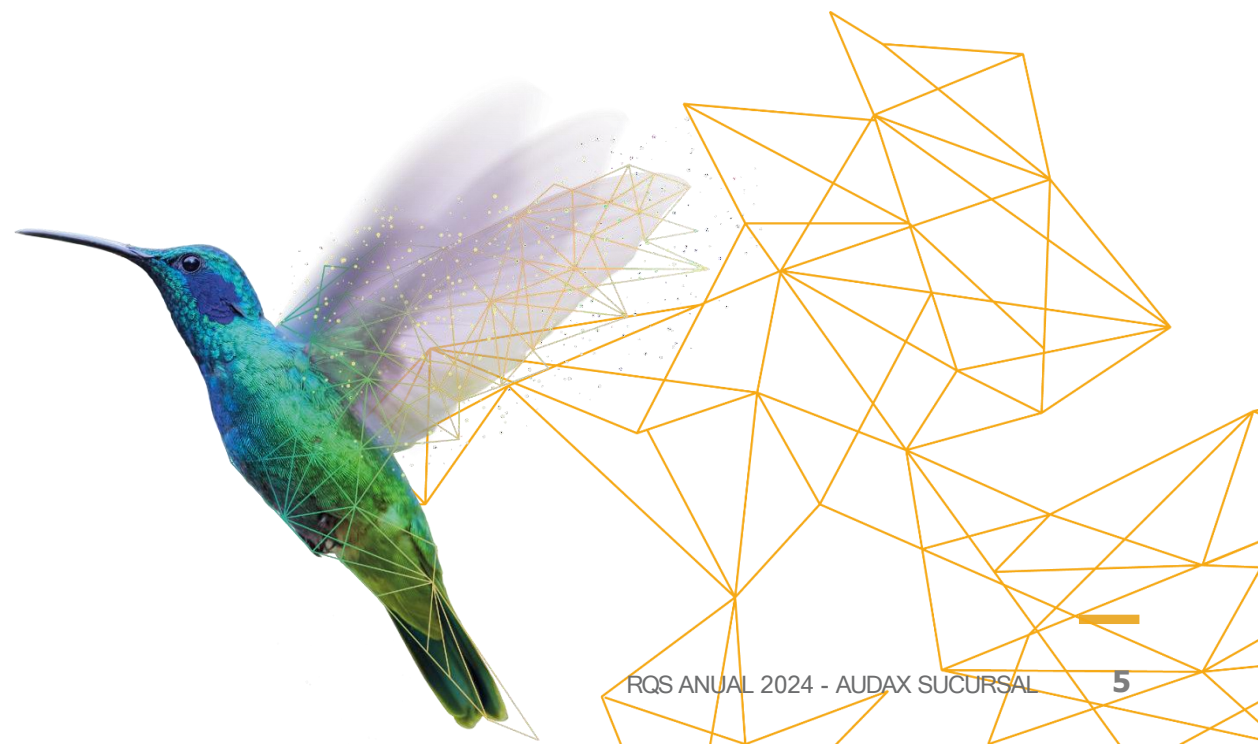
A Audax Renovables S.A - Sucursal em Portugal foi desenvolvida sob uma clara orientação destinada aos seus clientes e às necessidades destes. O nosso compromisso é oferecer um tratamento próximo, assessoria personalizada e preços muito competitivos. Não é por acaso que somos uma das empresas de eletricidade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

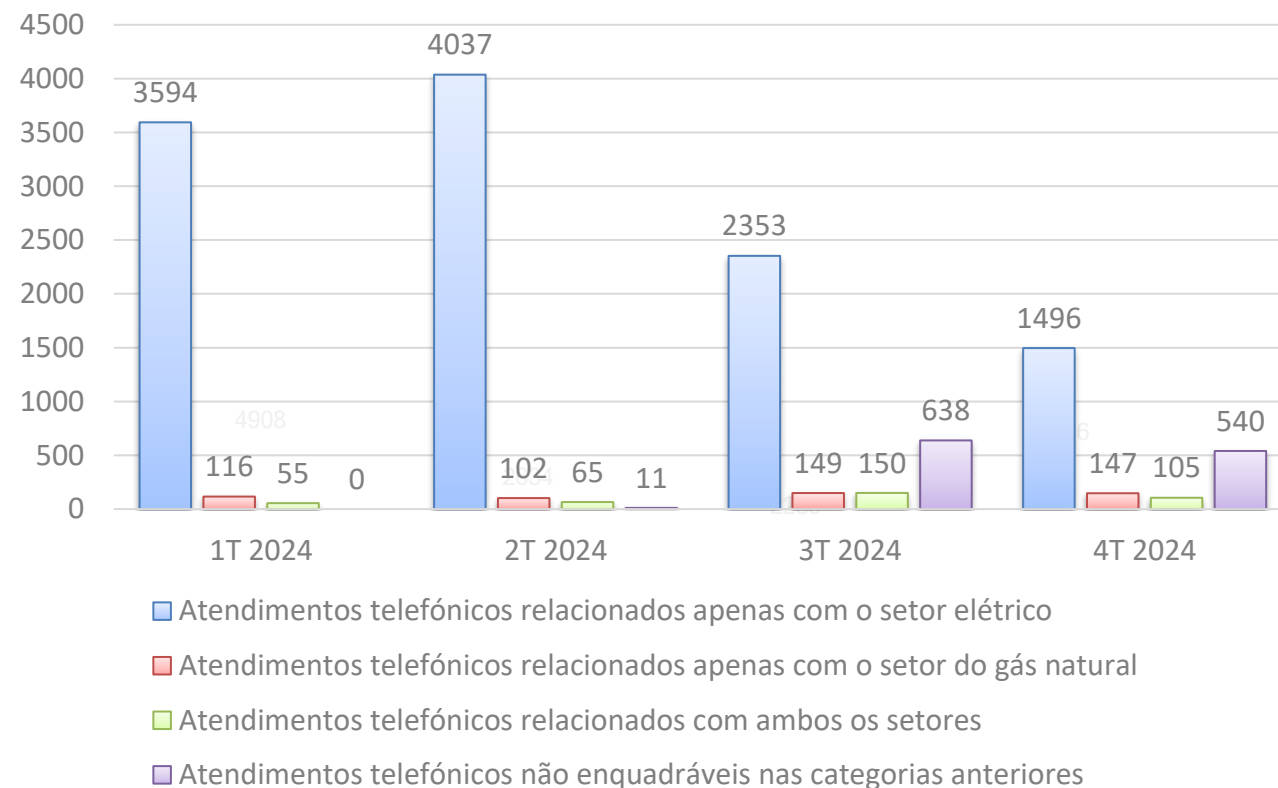
O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados pelas comercializadoras, por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores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

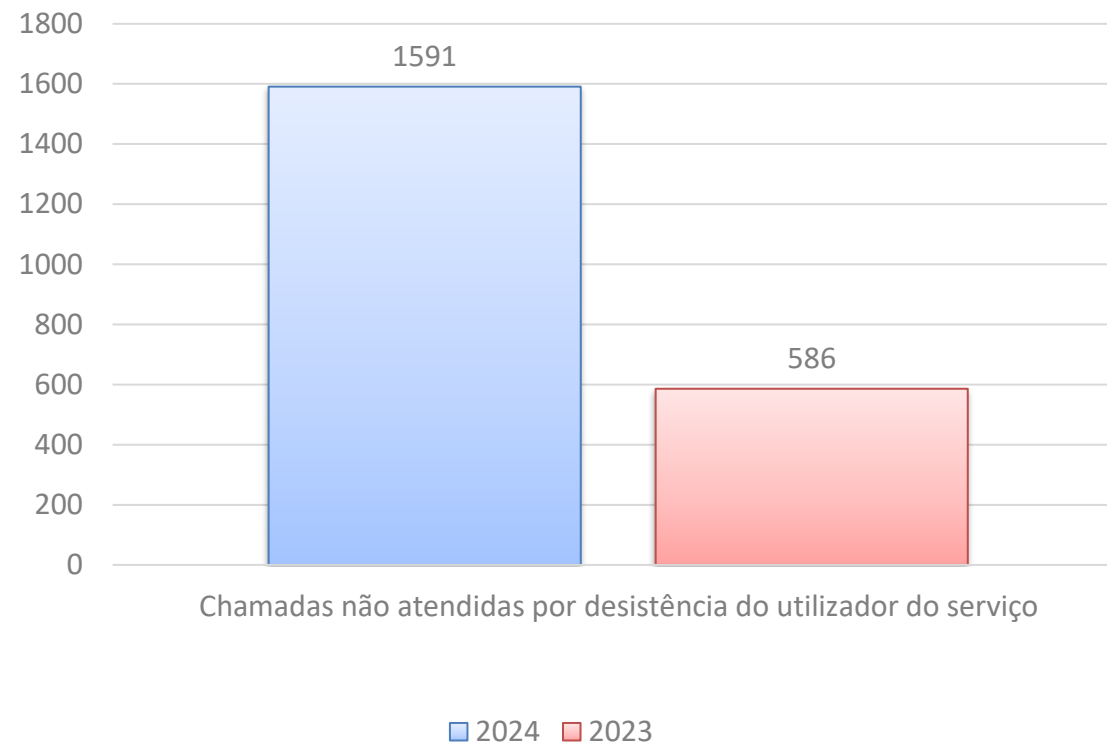
A Audax apenas disponibiliza o atendimento aos seus clientes por telefone. Conforme se dispõe no gráfico, a Audax Renovables SA - Sucursal em Portugal recebeu um total de 13558 chamadas no ano civil de 2024, o que representa um aumento cerca de 31%, estando relacionado sobretudo com o aumento da nossa carteira de clientes.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.1. Atendimento Telefónico

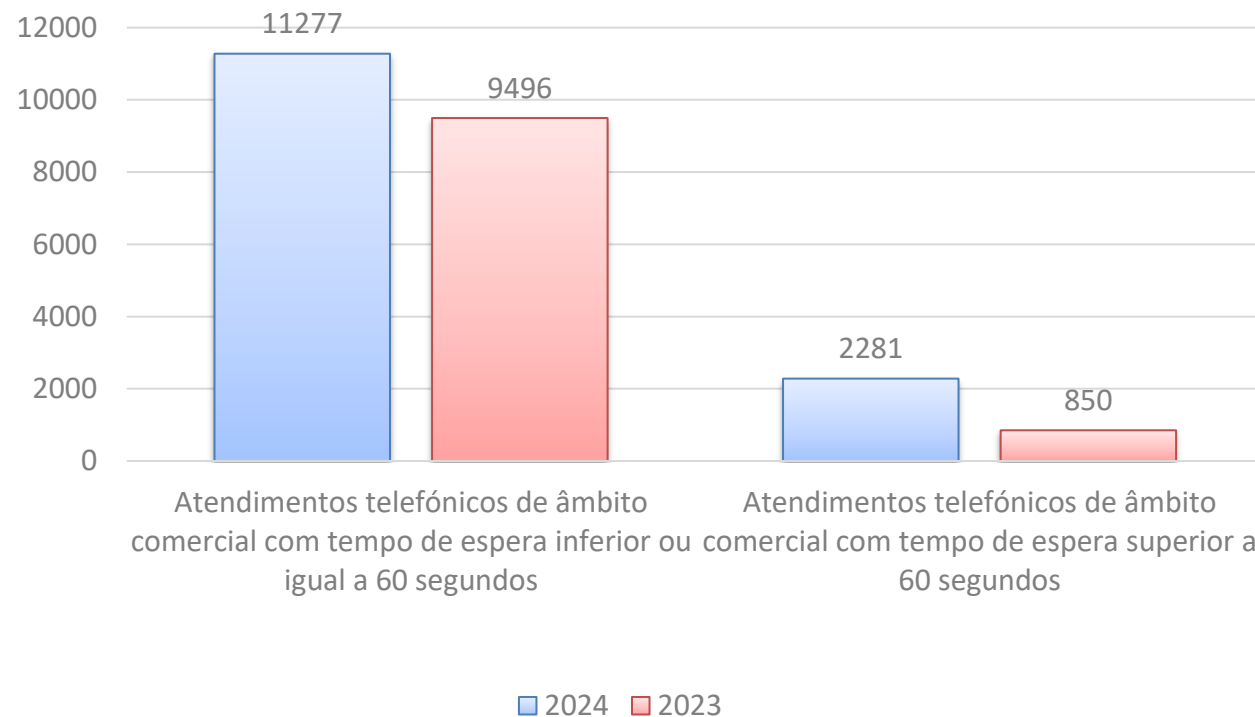
No que diz respeito às chamadas não atendidas, verificamos que no ano civil de 2024 foram cerca de 1591 chamadas, o que equivale a um aumento de 171% face ao ano civil de 2023. Este aumento poderá estar relacionado com a diminuição de recursos humanos e informáticos no nosso atendimento.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.1. Atendimento Telefónico

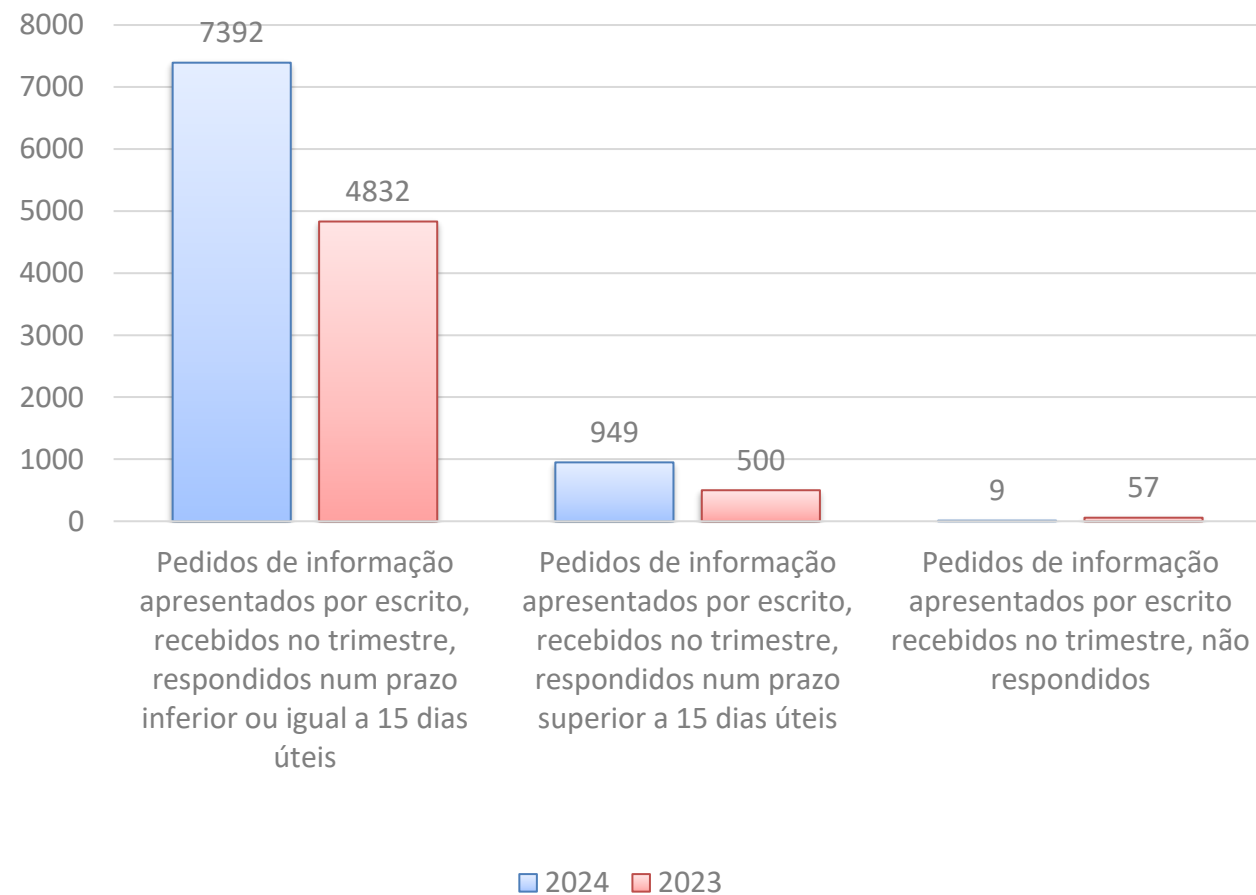
Relativamente aos “tempos de espera superiores a 60 segundos”, verificamos que houve um aumento no ano civil de 2024, face ao ano de 2023, em cerca de 73%.



Este aumento está, mais uma vez, relacionado com a diminuição da nossa equipa de atendimento e melhoramento dos nossos sistemas informáticos.

3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

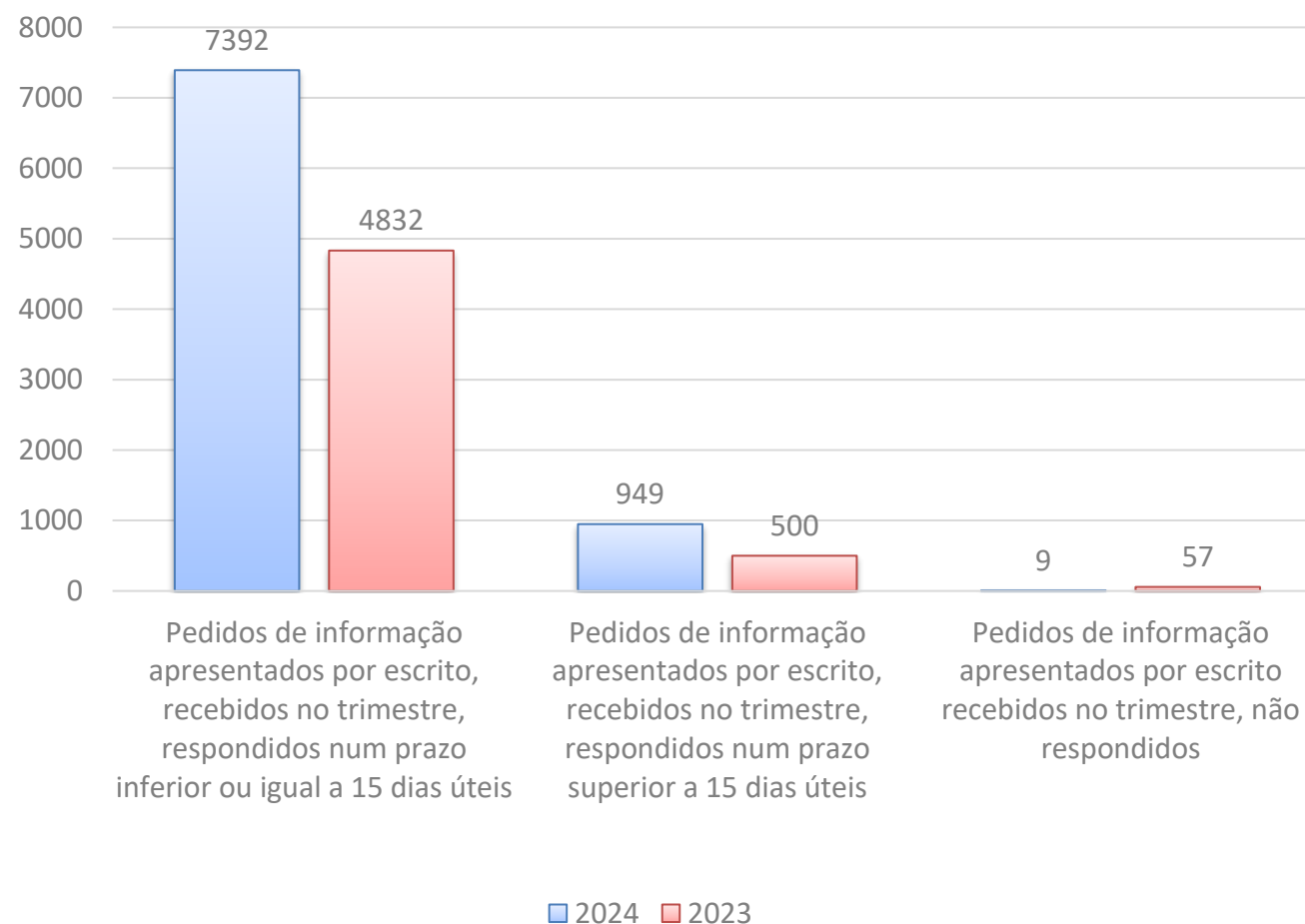
A Audax, de momento, não disponibiliza uma linha direta para a comunicação de leituras, contudo, continuamos a receber as mesmas por escrito (via e-mail) dos nossos clientes. Analisando os dados do ano civil de 2024 face a 2023, verificamos que houve uma redução significativa, na ordem dos 61%, podendo estar relacionado com o aumento de equipamentos de medição inteligentes instalados pela entidade E-REDES.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.3. Pedidos de Informação por Escrito

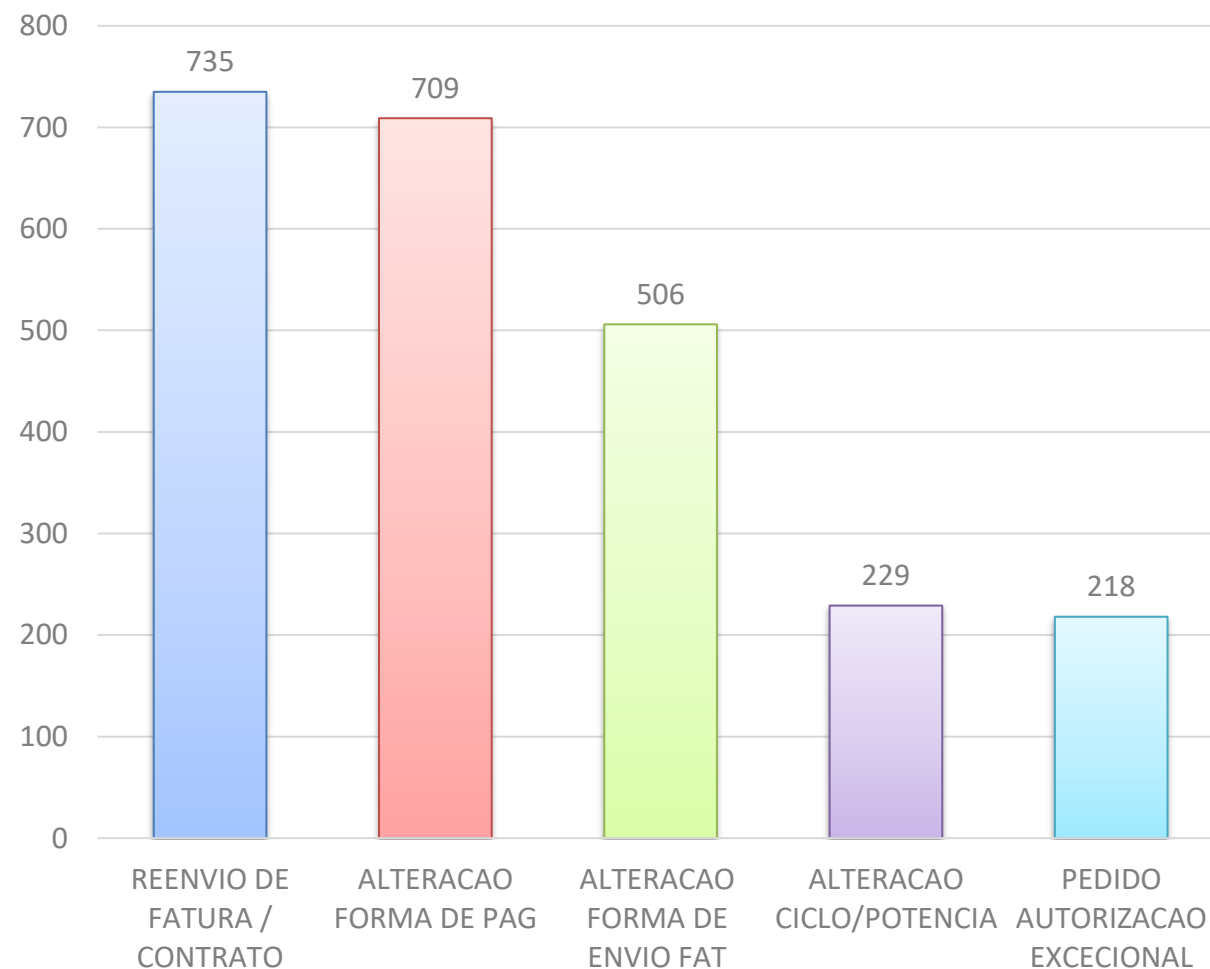
- De acordo com o gráfico apresentado, podemos verificar que, no ano civil de 2024, houve um aumento de 53% face a 2023 referente ao prazo de resposta igual ou inferior a 15 dias úteis. Este aumento poderá estar relacionado com o aumento da nossa carteira de clientes. No que diz respeito aos pedidos de informação obtivemos uma redução de 89%, relacionada com o aumento da equipa e melhoramento do sistema informático.



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:

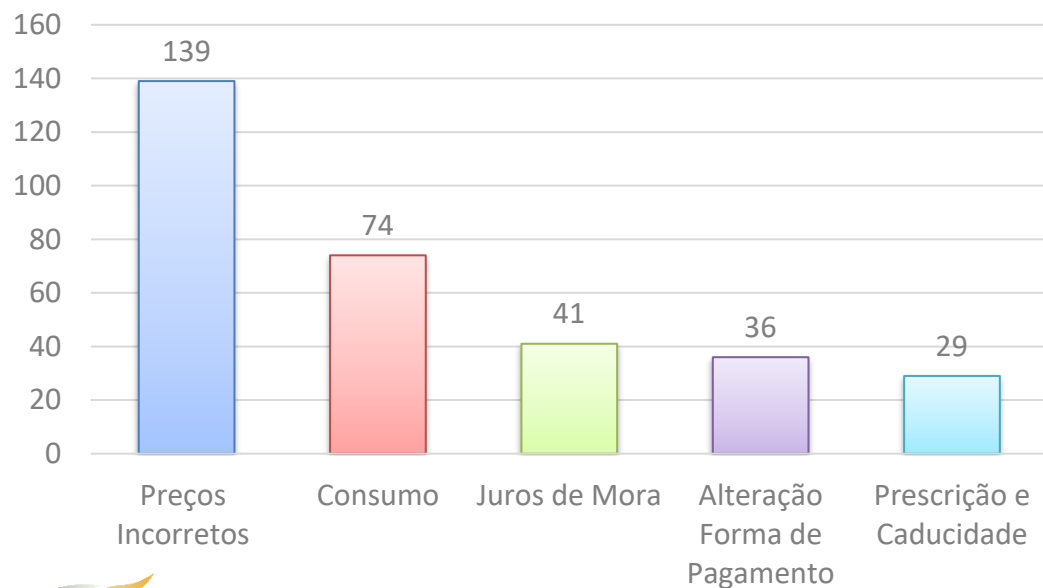




3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.4. Reclamações

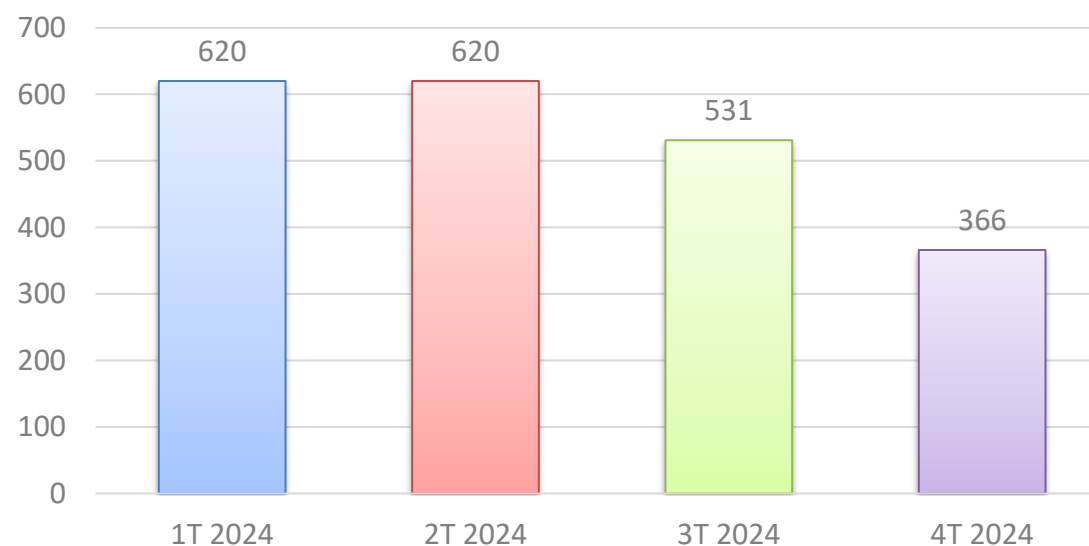
- No ano de 2024, a Audax Renewables S.A - Sucursal em Portugal registou o top 5 dos temas de reclamações apresentados pelos nossos clientes:



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.5. Visitas Combinadas

- Referente ao ano de 2024, foram agendadas 2137 visitas combinadas com o cliente, conforme consta no gráfico apresentado, desagregados por trimestre:

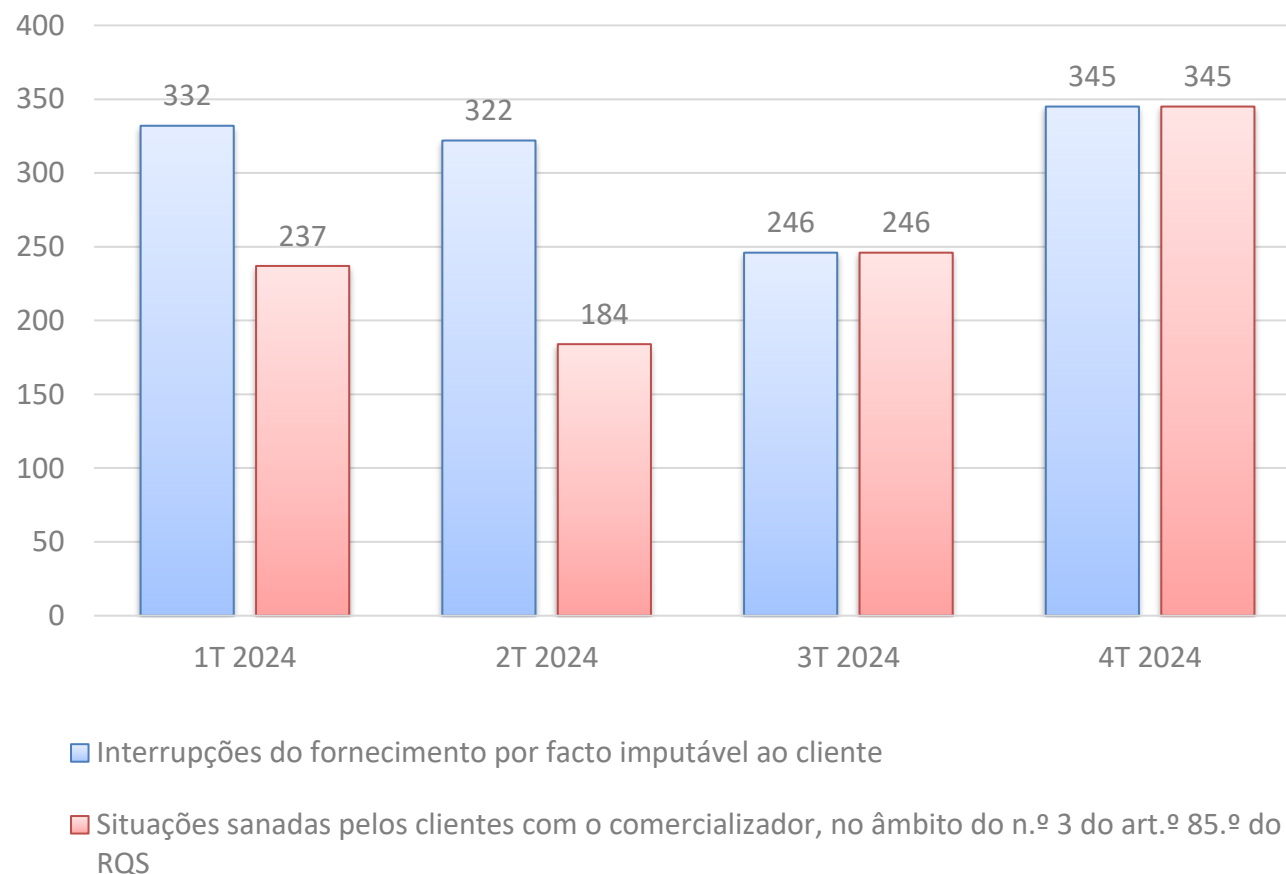


3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

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 2024, ocorreram 1245 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente, das quais 1012 foram sanadas pelos clientes.



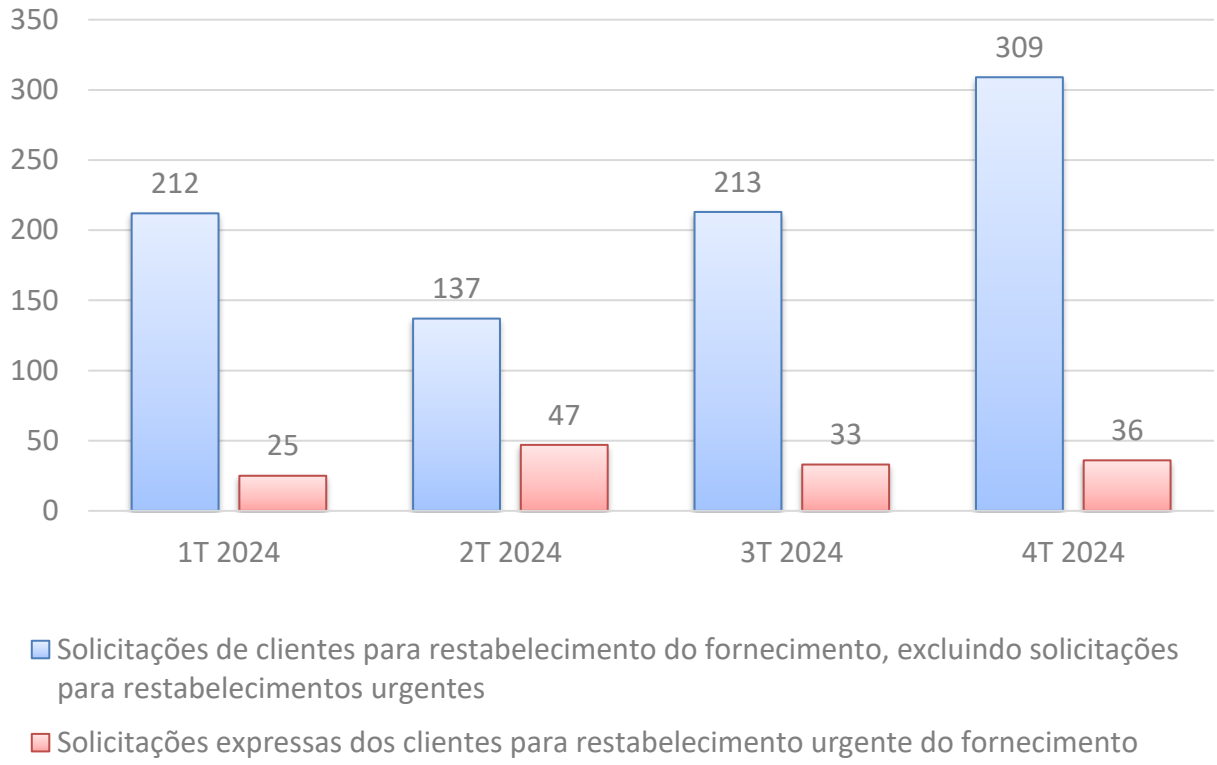


3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

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

3.6.2 – Restabelecimentos

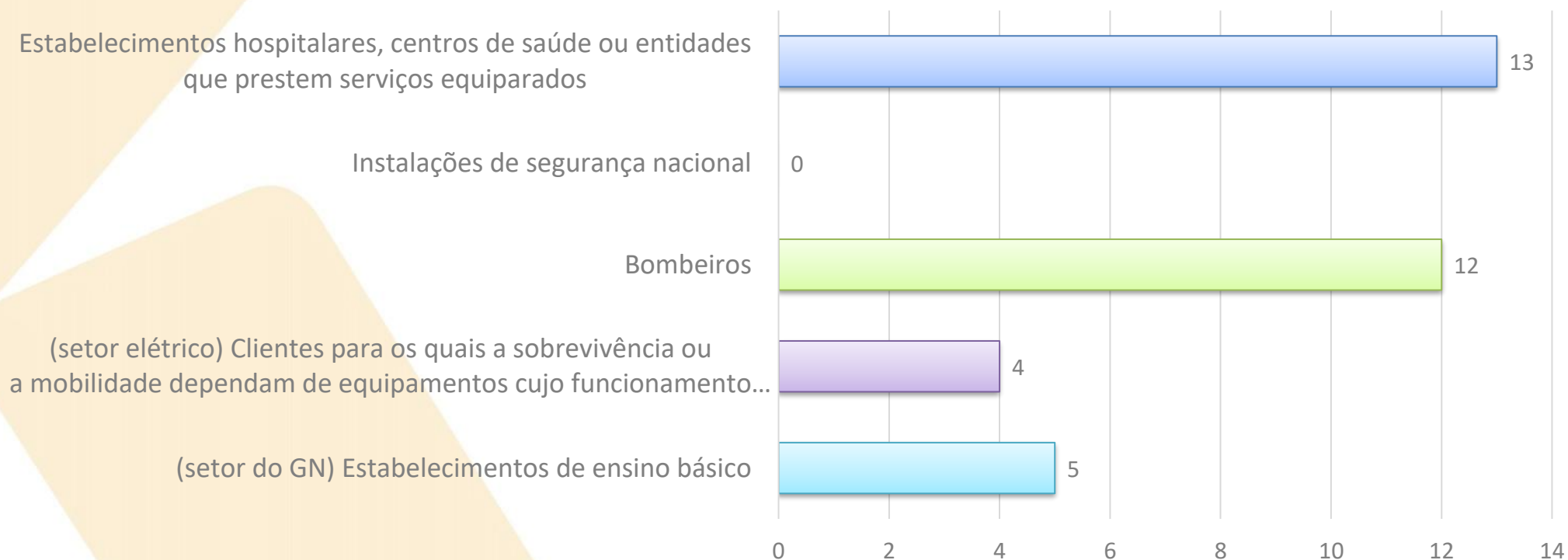
Identificamos também 1012 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, desagregados por pedidos urgentes ou não, bem como por trimestre:



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.7. Clientes Prioritários

- Também a 31 de dezembro de 2024, 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 2024, registamos um total de 13 compensações com o valor de € 260 pagas a clientes e 339 compensações no valor de € 6780 recebidas de clientes, de acordo com a ilustração que se apresenta:

