



Relatório de Qualidade de Serviço (RQS)

Gás Natural

2016

Audax Energia

Comercializadora

ÍNDICE

1. Enquadramento	3
2. Indicadores e Padrões Gerais de Qualidade de Serviço Comercial	
2.1 Tempo de espera no Atendimento Presencial	4
2.2 Tempo de espera no Atendimento Telefónico	4
2.3 Tempo de resposta a Pedidos de Informação por escrito	5
3. Indicadores e Padrões Individuais de Qualidade de Serviço Comercial	6
3.1 Tempo de Resposta a Reclamações.....	6
3.2 Visitas Combinadas	7
4. Outras informações referentes à Qualidade de Serviço Comercial	8
4.1 Clientes com necessidades especiais.....	8
5. Conclusões	9

1. Enquadramento

A Audax Energia opera na comercialização do gás natural desde o segundo trimestre de 2016, sendo que a sua atividade inicial de comercialização em Portugal começou em 2014 com o setor da energia elétrica. Somos uma comercializadora de pequenas dimensões que procura demarcar-se do atendimento estandardizado das grandes companhias e que tem como objectivo o contacto mais próximo com o cliente.

O presente Relatório de Qualidade de Serviço de Gás Natural (RQS) vem dar cumprimento ao estabelecido no Regulamento de Qualidade de Serviço do Gás Natural de 2013, aplicável a todos os intervenientes do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) e cujo intuito é garantir os padrões de qualidade de serviço prestados no sector.

A Audax Energia, na qualidade de comercializadora, vem em cumprimento do Capítulo IV do referido regulamento, apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual respeitante ao ano de 2016. Não obstante, em seguimento do n.º 2 do artigo n.º 64 do Regulamento de Qualidade de Serviço do Gás Natural, relativo ao número de clientes em carteira e do aval da entidade competente, os dados apresentados são a soma de valores entre as duas empresas do Grupo Audax: Audax Energia SA e Audax Energia SA Sucursal em Portugal.

Considerando que a actividade de comercialização só foi iniciada efectivamente no segundo trimestre de 2016, não se disponibilizam dados no presente relatório relativos ao primeiro trimestre, constando os respectivos campos em branco por esse motivo.

De forma a assegurar um tratamento igualitário e transparente, que prime pelo uso de boas práticas, são alvo de regulamentação as questões inframencionadas, cujo detalhe encontraremos nas próximas páginas:

- Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço Comercial
 - Tempo de espera no Atendimento Presencial
 - Tempo de espera no Atendimento Telefónico
 - Tempo de resposta a Pedidos de Informação por escrito
- Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço Comercial
 - Tempo de resposta a reclamações
 - Visitas Combinadas

2. Indicadores e Padrões Gerais de Qualidade de Serviço Comercial

2.1 Tempo de espera no Atendimento Presencial

A Audax Energia dispõe de uma rede de comerciais que realizam o acompanhamento direto ao cliente, deslocando-se às suas instalações desde a fase de contratação até ao serviço de pós-venda, servindo como gestores das necessidades do nosso cliente e constituindo mais um elo de comunicação com a nossa empresa, para além das vias normais de contacto direto do cliente com a Audax (telefone, email, internet).

Desta forma, este é um dos indicadores e padrões gerais de qualidade de serviço que não se encontra em análise no presente relatório pois a Audax não optou por disponibilizar este tipo de atendimento.

2.2 Tempo de espera no Atendimento Telefónico de âmbito comercial

Considerando a dimensão da empresa e o seu número de clientes até à data a Audax considera que não se justifica a utilização de um serviço de *call center*, sendo que o atendimento telefónico é assegurado pelos escritórios da sede em Portugal, não obedecendo aos critérios definidos no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

Tabela 1 - Atendimento telefónico de âmbito comercial

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestres				Ano 2016
	1º	2º	3º	4º	
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial		2	2	12	16
Número total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial		0	0	0	0
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos		2	2	12	16
Número total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos		0	0	0	0
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera \leq 60 segundos	100%	100%	100%	100%	100%

A Audax não disponibiliza o serviço de atendimento telefónico de emergências ou avarias e o atendimento telefónico de receção automática de leituras, considerando que esses serviços já se encontram salvaguardados pelo Operador de Rede de Distribuição. Não obstante, são disponibilizados os números de contacto telefónico das respetivas distribuidoras na fatura dos clientes para esse efeito.

2.3 Tempo de Resposta de Pedidos de Informação por Escrito

A Audax Energia obteve 13 pedidos de informação por escrito no ano de 2016, sendo que todos eles foram respondidos em prazo inferior a 15 dias úteis, sendo cumpridos os padrões estipulados pela ERSE para este indicador.

No entanto, ressalva-se que não obtivemos qualquer pedido de informação durante o decorrer do terceiro trimestre de 2016.

Tabela 2 - Número de pedidos de informação por escrito recebidos no trimestre

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestres				Ano 2016
	1º	2º	3º	4º	
Número de pedidos de informação por escrito recebidos no trimestre		6	0	7	13
Número de pedidos de informação por escrito respondidos até 15 dias úteis		6	0	7	13
Alvo $\geq 90\%$		100%	0	100%	100%

Os temas que motivaram maior número de pedidos de informação por escrito em 2016 foram os relacionados com o estado dos pedidos de mudança de comercializador com alteração de titular e os pedidos de informação sobre o estado dos pedidos de anulação da mudança de comercializador para a Audax.

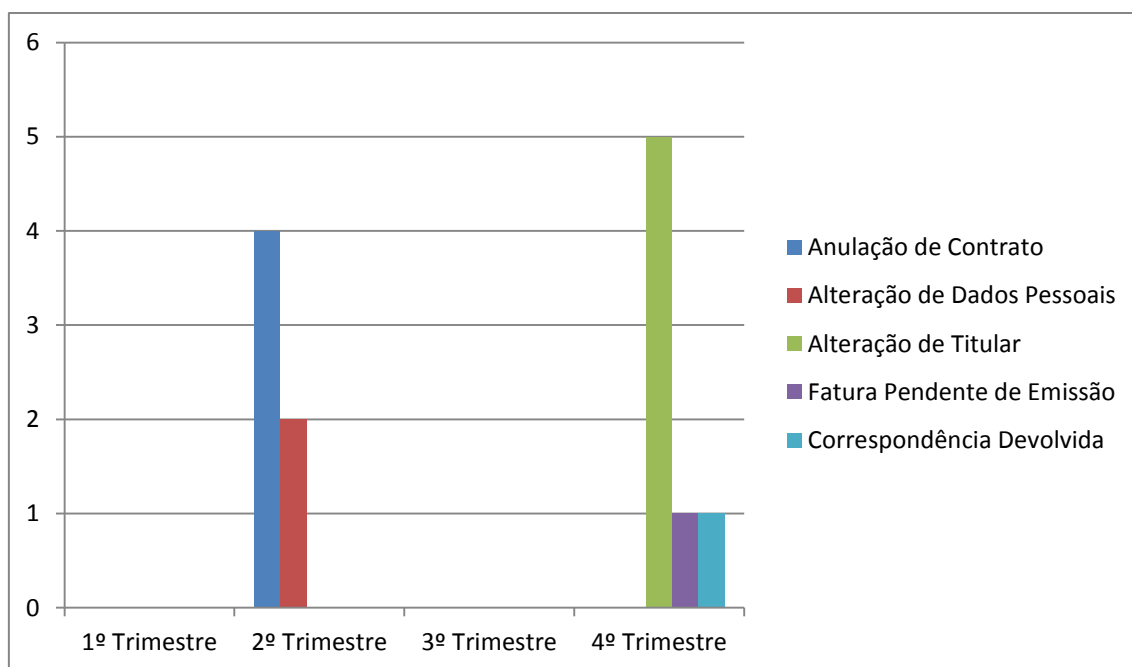


Gráfico 1 – Temas com maior número de pedidos de informação escritos, por trimestre

3. Indicadores e Padrões Individuais de Qualidade de Serviço Comercial

3.1 Tempo de Resposta a Reclamações

De acordo o Artigo n.º 47 o comercializador deve cumprir o prazo de resposta a reclamações definido contratualmente, sendo que o mesmo se encontra definido na Audax em 15 dias úteis. Caso se incorra em incumprimento, do que se encontra definido contratualmente, o cliente tem direito a compensação.

Tabela 3 - Tempo de Resposta a reclamações e Compensações pagas

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestres				Ano 2016
	1º	2º	3º	4º	
Número de reclamações recebidas		1	1	6	8
Número de reclamações respondidas		1	1	6	8
Número de reclamações respondidas em prazo inferior ou igual a 15 dias úteis		1	1	6	8
Nº Compensações pagas a clientes por incumprimentos dos prazos de resposta previstos no RQS		0	0	0	0

Existiu um total de 8 reclamações recebidas no ano de 2016 sendo que todas elas foram respondidas em prazo inferior a 15 dias úteis, pelo que não houve lugar a pagamento de compensações ao cliente por incumprimento do prazo de resposta.

Os temas mais recorrentes nas reclamações foram sobre os consumos facturados e sobre as faturas pendentes de emissão. No geral, os temas de reclamações mencionados no primeiro ano de atividade de comercialização de gás natural, estiveram correlacionadas com o processo de implementação da comercialização e adaptação às especificidades do sector.

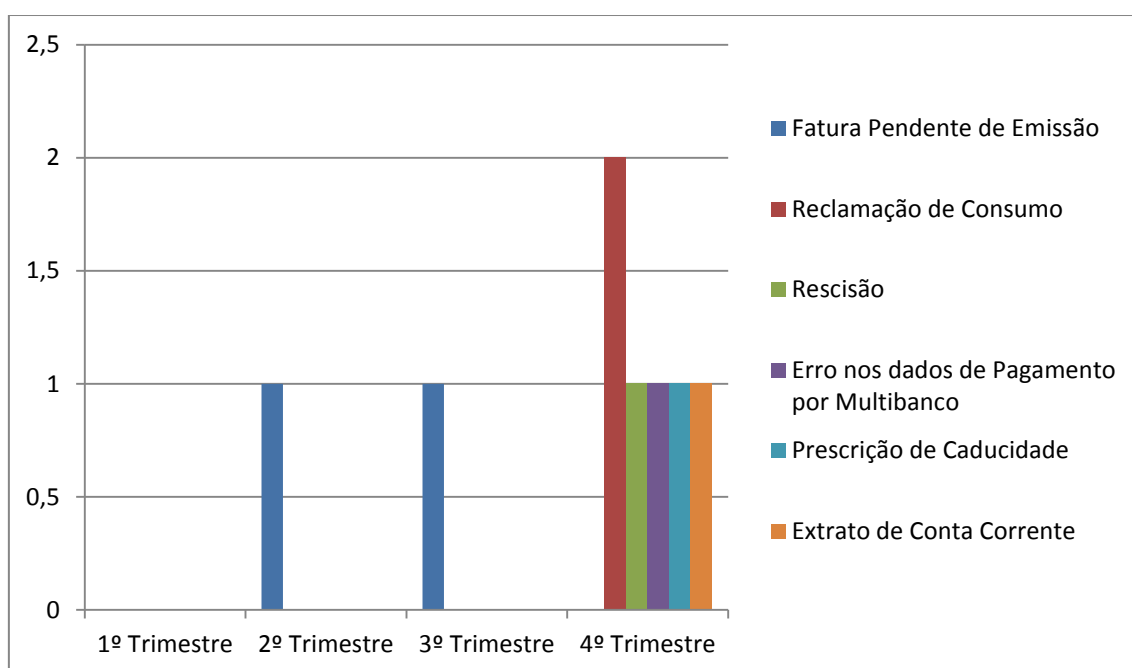


Gráfico 2 – Temas com maior número de reclamações, por trimestre

3.2 Visita Combinada

No ano de 2016 foram combinadas 31 visitas num intervalo acordado com os clientes, sendo que 26 delas foram realizadas com sucesso, ou seja, uma percentagem de 83,9% das visitas combinadas.

Das visitas realizadas 25 foram realizadas dentro dos prazos previstos no Regulamento de Qualidade de Serviço, tendo sido paga 1 compensação ao cliente pelo Operador de Rede de Distribuição por incumprimento do período combinado.

No sentido inverso, não foram realizadas 4 visitas por ausência do cliente, tendo sido pagas 3 compensações por parte destes ao Operador de Rede de

Distribuição – uma das compensações não terá sido cobrada ao cliente através da Audax Energia uma vez que a mudança de comercializador não se veio a efetivar na nossa carteira de clientes.

Tabela 4 – Visitas Combinadas

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestres				Ano 2016
	1º	2º	3º	4º	
Número de visitas combinadas agendadas		9	12	10	31
Número de visitas combinadas realizadas		7	10	9	26
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS		7	10	8	25
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas		0	0	1	1
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente (soma de clientes domésticos e não domésticos $\leq 10\,000\text{ m}^3$)		1	2	1	4
Número de compensações cobradas por ausência em visita combinada (soma de clientes domésticos e não doméstico $\leq 10\,000\text{ m}^3$)		0	1	2	3
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado		1	0	0	1

4. Outras informações referentes à Qualidade de Serviço Comercial

4.1 Clientes com necessidades especiais

Tal como definido no Artigo n.º 55 do Regulamento de Qualidade de Serviço (2013) são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que têm limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral e no olfacto.

O registo deste tipo de clientes é de carácter voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente, tendo de ser comprovado por documentação válida para o efeito junto do respectivo comercializador, que por sua vez tem o dever de informar o Operador de Rede de Distribuição da aceitação desta solicitação por parte do cliente.

No ano de 2016 não existiram solicitações por parte de clientes com necessidades especiais.

5. Conclusões

Apesar das dificuldades inerentes ao início da atividade de comercialização no setor de gás natural, onde se acusaram atrasos na emissão das primeiras faturas e em que se detectaram algumas anomalias que prejudicaram a qualidade de serviço no primeiro ano de actividade, a Audax Energia empregou todo o seu empenho no sentido de poder ofertar as melhores condições aos seus novos clientes de gás.

Não obstante, foram cumpridos os padrões definidos quanto aos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial. No entanto, para tal terá contribuído o reduzido número de atendimentos telefónicos e pedidos de informação por escrito recebidos em 2016, facilitando o cumprimento desses indicadores.

Relativamente aos padrões individuais de qualidade de serviço comercial acreditamos ter obtido resultados positivos quanto ao tempo de resposta a reclamações, tendo mantido os níveis de satisfação dos nossos clientes, após adaptação às novas realidades do setor e agradecemos a confiança depositada nos nossos serviços e a compreensão demonstrada.

No mesmo seguimento, em coordenação com os operadores de rede de distribuição o indicador de visitas combinadas obteve uma percentagem de sucesso de 83.9% o que consideramos ser bastante produtivo. Apenas se verificou um incumprimento por parte do distribuidor e quatro ausências por parte do cliente.

Em suma, apesar das dificuldades sentidas pela Audax no início da atividade de comercialização no setor de gás natural concluímos que foram assegurados os níveis de qualidade de serviço comercial pela Audax Energia e foram ultrapassadas em 2017 as questões anómalas de 2016.