



Relatório de Qualidade de Serviço (RQS)

Gás Natural

2017

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

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 civil de 2017. 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.

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 de 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 2017
	1º	2º	3º	4º	
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	29	9	1	3	42
Número total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial	0	0	0	0	0
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	29	9	1	3	42
Número total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	0	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 19 pedidos de informação por escrito no decorrer do ano de 2017, sendo que todos eles foram respondidos.

Tendo em consideração o número reduzido de pedidos de informação por escrito e o seu tema ser de fácil gestão foi facilitado o cumprimento os padrões estipulados pela ERSE para este indicador, sendo que a totalidade de pedidos foi respondido em prazo inferior a 15 dias úteis.

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

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestres				Ano 2017
	1º	2º	3º	4º	
Número de pedidos de informação por escrito recebidos no trimestre	7	7	4	1	19
Número de pedidos de informação por escrito respondidos até 15 dias úteis	7	7	4	1	19
Alvo \geq 90%	100%	100%	100%	100%	100%

Os temas que motivaram maior número de pedidos de informação por escrito nesse ano foram os relacionados com a correspondência devolvida e pedidos de informação sobre o estado do Código Universal da Instalação (CUI) em respeito à carteira de clientes da Audax.

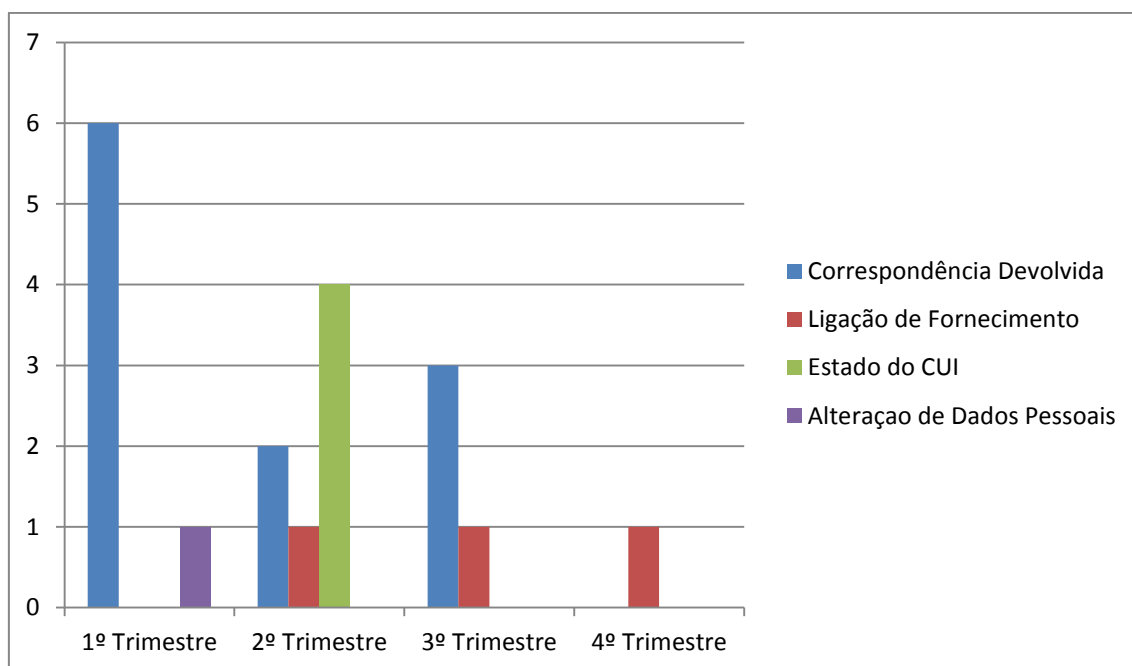


Gráfico 1 – Temas com maior número de pedidos de informação escritos, por trimestre

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 em 15 dias úteis. O incumprimento do que se encontra definido, relativamente ao cumprimento de prazos de resposta a reclamações confere ao cliente o direito a compensações.

Tabela 3 - Tempo de Resposta a reclamações e Compensações pagas

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestres				Ano 2017
	1º	2º	3º	4º	
Número de reclamações recebidas	14	5	4	1	24
Número de reclamações respondidas	14	5	4	1	24
Número de reclamações respondidas em prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	14	5	4	1	24
Nº Compensações pagas a clientes por incumprimentos dos prazos de resposta previstos no RQS	0	0	0	0	0

Existiu um total de 24 reclamações recebidas no ano de 2017 sendo que todas elas foram respondidas em prazo inferior a 15 dias úteis, como espelhado na tabela em cima indicada. Desta forma, não houve lugar a pagamento de compensações ao cliente por incumprimento do prazo de resposta.

Os temas que foram mais recorrentes nas reclamações foram os relacionados com a facturação, mais especificamente reclamações sobre os consumos facturados e prescrição de caducidade.

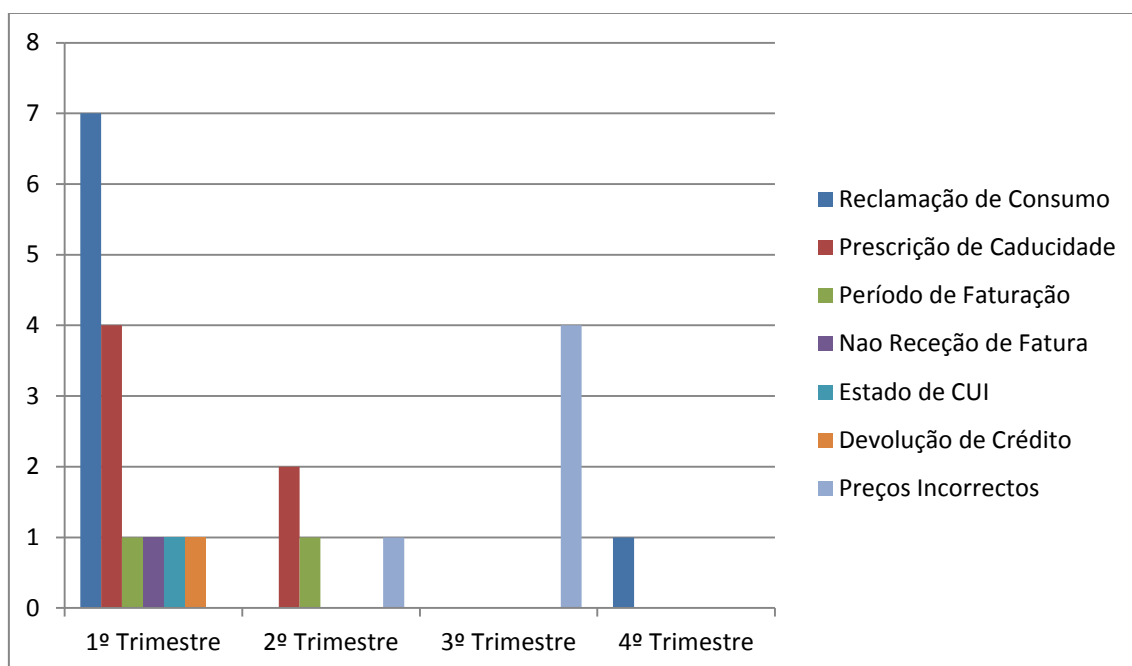


Gráfico 2 – Temas com maior número de reclamações, por trimestre

3.2 Visita Combinada

No ano de 2017 foram combinadas 76 visitas num intervalo acordado com os clientes, sendo que 56 delas foram realizadas com sucesso, ou seja, uma percentagem de 73,7% das visitas combinadas.

Das visitas realizadas 52 foram realizadas dentro dos prazos previstos no Regulamento de Qualidade de Serviço, tendo sido pagas 4 compensações ao cliente pelo Operador de Rede de Distribuição por incumprimento do período combinado.

No sentido inverso, não foram realizadas 7 visitas por ausência do cliente, tendo sido pagas 7 compensações por parte destes ao Operador de Rede de Distribuição.

Tabela 4 – Visitas Combinadas

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestres				Ano 2017
	1º	2º	3º	4º	
Número de visitas combinadas agendadas	11	28	25	12	76
Número de visitas combinadas realizadas	8	21	15	12	56
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	8	20	13	11	52
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	1	2	1	4
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente (soma de clientes domésticos e não domésticos $\leq 10\,000\text{ m}^3$)	2	4	1	0	7
Número de compensações cobradas por ausência em visita combinada (soma de clientes domésticos e não domésticos $\leq 10\,000\text{ m}^3$)	1	2	4	0	7
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	1	3	10	0	14

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 2017 não existiram solicitações por parte de clientes com necessidades especiais.

5. Conclusões

No ano de 2017 foram sentidas melhorias a nível da qualidade de serviço comercial com implementação de medidas que visam auxiliar o cliente de uma forma mais célere e eficaz, com um contacto mais próximo e directo, onde se procura auscultar as necessidades do mesmo e dar resposta imediata às suas solicitações.

Foram cumpridos os padrões definidos quanto aos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial. No entanto, neste ano detecta-se um aumento do número de atendimentos telefónicos que passaram de um total de 16 em 2016 para 42 em 2017 – ainda que deva-se ressaltar que apenas foram alvo de análise três trimestres em 2016.

Quanto aos pedidos de informação por escrito recebidos em 2016 existiram 13 pedidos e em 2017 existiram 24, não sendo tão flagrante o seu aumento. Tal permite-nos concluir a preferência do cliente pelo tratamento de questões pela via telefónica em detrimento da via escrita, uma vez que obtém resposta imediata às suas solicitações.

Relativamente aos padrões individuais de qualidade de serviço comercial no primeiro e segundo trimestre de 2017 ainda se sentiram os efeitos das anomalias de 2016, em referência aos temas das reclamações, passando de 8 reclamações em 2016 para 24 reclamações em 2017.

O indicador de visitas combinadas obteve uma percentagem de sucesso de 83.9% em 2016 e de 73.7% em 2017, denotando o decréscimo da taxa de sucesso na realização das visitas combinadas e podendo ser motivada pelo seu aumento substancial comparativamente ao ano transacto, com 31 visitas em 2016 e 76 visitas em 2017.

Concluimos que ainda que no ano de 2017 se tenham repercutido algumas das dificuldades sentidas pela Audax no início da atividade de comercialização

no setor de gás natural em 2016 foram cumpridos os níveis de qualidade de serviço comercial.

Estabilizado o processo de implementação da comercialização em 2017, tomam-se os primeiros passos de forma a poder monitorizar a satisfação dos nossos clientes, encontrando-se a Audax Energia a preparar a execução de inquéritos de satisfação ao cliente. O objectivo é o de poder monitorizar os seus índices de qualidade e encontrar indicadores de referência para melhorias nas áreas em que se venha a detectar que teremos de implementar novas medidas e adequar procedimentos, por forma a poder prestar o melhor serviço comercial aos nossos clientes, meta prioritária da nossa empresa.