

# **Relatório de Qualidade de Serviço da Fortia Energía S.L. - 2020**

**Maio 2021**

## ÍNDICE

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE .....	3
CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA .....	4
VENDA DE ENERGIA ELÉTRICA .....	4
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES .....	5
SATISFAÇÃO COM OS ATRIBUTOS LIGADOS AO SERVIÇO PRESTADO AOS CLIENTES6	
SATISFAÇÃO COM OS ATRIBUTOS ASSOCIADOS À ATIVIDADE COMERCIAL .....	6
AVALIAÇÃO DOS DIFERENTES PONTOS DE CONTACTO – CANAIS .....	6
QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	7
BALANÇO DA APLICAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO .....	7
INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE DO RELACIONAMENTO COMERCIAL.....	7
CLIENTES COM NECESSIDADE ESPECIAIS .....	7
INDICADORES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO ASSOCIADOS À ATIVIDADE DO OPERADOR DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO .....	7
RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES .....	8
INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	8
FORTIA ONLINE .....	8
CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS .....	8
PROVEDOR DO CLIENTE .....	8

## ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

A FORTIA ENERGÍA S.L. (a seguir designada “FORTIA” ) foi fundada em setembro de 2007 por um grupo de consumidores industriais electro intensivos como resposta à iminente eliminação das tarifas elétricas e com o objetivo de enfrentar, de maneira conjunta, os desafios da liberalização do sector eléctrico no mercado MIBEL.

O projeto inicial era estabelecer uma central de compra de energia ao serviço da grande indústria, mas, por razões de simplicidade e organização, se optou pela figura do agente comercializador de energia eléctrica, tendo como objeto social exclusivo dar o serviço de fornecimento eléctrico aos seus sócios. Em outras palavras, a FORTIA é uma plataforma de compra para grandes consumidores do mercado MIBEL.

A missão da FORTIA é a criar valor para nossos sócios e cliente mediante um provisionamento energético competitivo, eficiente e flexível, para atender às necessidades de fornecimento de energia cada vez mais exigentes e variantes.

Os sócios da FORTIA pertencem a setores intensivos no uso da energia eléctrica preocupados pelo seu custo energético, como a siderurgia, metalurgia, cimento, gases industriais, setor químico e outros com perfil industrial.

Esses consumidores são altamente sensíveis ao preço da eletricidade e, ao mesmo tempo, muito flexíveis em relação à sua demanda. Essa flexibilidade é disponibilizada ao operador do mercado de energia através da modulação do consumo eléctrico e, além disso, pode ser oferecida ao operador do sistema através dos contratos de interruptibilidade.

Entre os serviços prestados pela FORTIA aos seus sócios se inclui o seguimento da regulação do setor e a representação perante às instituições quando necessário, sendo a atenção da FORTIA aos seus clientes, orientada aos serviços de gestão da energia no mercado grossista MIBEL, é altamente especializada e completamente personalizada.

## CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

FORTIA começou a operar no mercado MIBEL no dia 01.07.2008. Desde então presta serviço às indústrias acionistas da empresa, algumas das quais têm atividade simultânea em Espanha e Portugal.

A manutenção do sistema tarifário em Portugal resultou na falta de interesse por parte dos sócios com consumos em Portugal em passar ao mercado liberalizado até março de 2010, embora a situação atual não se consolidou até março de 2011.

Atualmente, a FORTIA presta serviço a mais de 20 grupos industriais, pertencentes a distintos setores de relevância para a atividade econômica e com mais de 100 plantas de produção em Espanha e Portugal, e consome mais de 7 TWh (3% da demanda do mercado MIBEL) com uma curva de carga bastante modulável e previsível.

Atualmente, FORTIA conta com clientes industriais em Portugal, pertencentes a diversos setores industriais, com um consumo que representa 3% da demanda nacional continental, superando 1.500 GWh anuais.

Como FORTIA não fornece energia a clientes de baixa tensão, a empresa tem uma reduzida atividade em relação ao número de clientes.

## VENDA DE ENERGIA ELÉTRICA

O volume de venda de energia elétrica foi superior ao verificado no ano anterior em 7,54%.

*Tabla 1: Eletricidade vendida (GWh)*

	2019	2020	Varição
<b>Total</b>	<b>1.404</b>	<b>1.510</b>	<b>7,54%</b>
Muito Alta Tensão	1.269	1.378	8,55%
Alta Tensão	135	129	-4,18%
Média Tensão	0,4	3,4	785,10%

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Um dos principais objetivos da FORTIA é assessorar os seus sócios em garantir certa estabilidade em relação aos preços futuros da eletricidade através da compra de energia a prazo. Esta atividade exige atenção personalizada a cada sócio. Da mesma forma, os interesses de cada cliente são representados de maneira individual perante às respetivas instituições/reguladores.

FORTIA proporciona aos seus clientes um serviço de informação sobre a evolução do mercado elétrico e a regulação do setor, através da publicação de informes diários, semanais e mensais. Esses informes contêm dados sobre os fundamentais do mercado (demanda, composição da geração, preços no mercado spot, custos dos serviços complementares, cotizações dos futuros, etc.), além de previsões sobre a evolução das principais variáveis que afetam o preço da eletricidade.

Essa informação é complementada com reuniões, normalmente presenciais, porém devido al COVID 19 estão sendo realizadas de forma on-line, onde participam os representantes dos sócios da empresa. Nessas reuniões se apresenta um resumo da situação atual do mercado e das expectativas a futuro, assim como as principais modificações regulatórias. Essas reuniões também servem como um foro de debate onde os sócios podem expor suas dúvidas, preocupações e propor melhoras no serviço.

Os clientes da FORTIA têm os seus próprios sistemas de medida do consumo. Por outro lado, FORTIA se encarrega de receber as medidas do distribuidor e resolver possíveis discrepâncias com a REN e a EDP Distribuição. FORTIA também tramita em nome dos seus clientes as solicitações de modificação do ciclo de contagem perante a EDP Distribuição.

FORTIA presta um serviço contínuo aos seus clientes através dos seus sistemas informáticos de gestão da energia que, ao estar conectados com o mercado 7x24h, lhes permite modificar suas necessidades de compra no mercado de maneira telemática.

FORTIA mantém uma relação constante e próxima com os seus sócios, permanecendo sempre em contacto e à disposição para esclarecer possíveis dúvidas/consultas. Para isso, existe atendimento telefónico disponível durante os 7 dias da semana, das 8 da manhã até as 8 da tarde com conexão direta ao Front Office e ao Back Office (+34 91 405 8888), assim como um correio eletrónico ([fortia@fortiaenergia.es](mailto:fortia@fortiaenergia.es)) com a mesma disponibilidade do atendimento telefónico.

Em resumo, a atenção da Fortia aos seus sócios é altamente especializada e dedicada, com uma qualidade serviço superior a que os demais comercializadores oferecem aos seus clientes.

## SATISFAÇÃO COM OS ATRIBUTOS LIGADOS AO SERVIÇO PRESTADO AOS CLIENTES

FORTIA obteve a acreditação de qualidade regulada pela Norma ISO 9001. Além disso, foi estabelecido um sistema de gestão da qualidade (SGC) para medir e implantar programas de melhorias que deem resposta aos pedidos dos clientes. Nesse contexto, a FORTIA realiza anualmente um questionário entre os seus sócios (de forma agregada para o conjunto do mercado MIBEL) na que se valoram vários aspectos do serviço prestado e, além disso, se solicitam propostas/sugestões de melhorias.

Os resultados obtidos pelos 4 últimos anos mostram um nível de satisfação global superior ao 90%.

*Tabla 2: Satisfação Global dos serviços Fortia.*

	2017	2018	2019	2020
Avaliação Global da qualidade do serviço proporcionado por Fortia Energia	94%	95%	93%	96%
Avaliação Global da qualidade dos serviços associados à compra, entrega e faturação de energia	93%	92%	88%	89%

## SATISFAÇÃO COM OS ATRIBUTOS ASSOCIADOS À ATIVIDADE COMERCIAL

Não aplica

## AVALIAÇÃO DOS DIFERENTES PONTOS DE CONTACTO – CANAIS

Não aplica

## QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

BALANÇO DA APLICAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Não aplica

INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE DO RELACIONAMENTO COMERCIAL

Não aplica

CLIENTES COM NECESSIDADE ESPECIAIS

Não aplica

INDICADORES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO ASSOCIADOS À ATIVIDADE DO OPERADOR DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Não aplica

## RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

### INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Como comentado anteriormente, a FORTIA fornece todo o tipo de informação aos seus clientes através da sua página web e principalmente através do envio direto por correio eletrónico de informes diários, semanais e mensais.

FORTIA também organiza reuniões presenciais com os seus clientes e, além disso, disponibiliza um número de telefone e um endereço de correio eletrónico para contato permanente para esclarecimento de dúvidas e solução de problemas técnicos.

### FORTIA ONLINE

A página web da FORTIA dispõe de um acesso universal e uma intranet de acesso exclusivo para os clientes que contém informação específica sobre o mercado.

### CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS

Não aplica

### PROVEDOR DO CLIENTE

Não aplica