

# **Relatório de Qualidade de Serviço da Fortia Energía S.L. - 2021**

**Maio 2022**

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
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 CLIENTES	6
RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES .....	7
INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	7
FORTIA ONLINE.....	7

## 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 reguladas 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 seus sócios e clientes 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 e do gás 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 ao operador do sistema através dos mecanismos correspondentes de flexibilidade da demanda.

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 de forma especializada e 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 tem 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 industriais em Espanha e Portugal, e consome cerca de 8 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 cerca de 3% da demanda nacional continental, superando 1.200 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 no ano de 2021 foi inferior ao verificado no ano anterior em 15,2%.

*Tabla 1: Eletricidade vendida (GWh)*

	2020	2021	Variação
<b>Total</b>	<b>1.510</b>	<b>1.276</b>	<b>-15,52%</b>
Muito Alta Tensão	1.378	1.202	-12,72%
Alta Tensão	129	69	-46,69%
Média Tensão	3,4	4,6	35,37%

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Um dos principais objetivos da FORTIA é assessorar os seus sócios em garantir 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, que devido al COVID 19 estão sendo realizadas de forma on-line, onde participam os representantes dos seus sócios. 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 o Gestor do Sistema e o Distribuidor. FORTIA também tramita em nome dos seus clientes as solicitações de modificação do ciclo de contagem perante o Distribuidor.

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.

Em resumo, a atenção da Fortia aos seus sócios é altamente especializada e dedicada, com uma qualidade serviço superior.

## 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.*

	2018	2019	2020	2021
Avaliação Global da qualidade do serviço proporcionado por Fortia Energia	95%	93%	96%	95%
Avaliação Global da qualidade dos serviços associados à compra, entrega e faturação de energia	92%	88%	89%	90%

## RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

### INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Como dito anteriormente, a FORTIA fornece todo o tipo de informação aos seus clientes através da sua página web e/ou 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 (<https://www.fortiaenergia.es/pt-br/>) dispõe de um acesso universal e uma intranet de acesso exclusivo para os clientes que contém informação específica sobre o mercado.

A página está disponível em língua portuguesa, espanhol e inglês.

Na página web disponibiliza-se a informação relativa a Origem da Energia fornecida que em Espanha quer em Portugal e dos Relatórios de Qualidade do Serviço dos últimos anos (<https://www.fortiaenergia.es/pt-br/documentacion/>).