

Relatório de Qualidade de Serviço da Fortia Energía S.L. - 2024

Maio 2025

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 elétrico 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 elétrica, tendo como objeto social exclusivo dar o serviço de fornecimento elétrico 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 variáveis.

Os sócios da FORTIA pertencem a setores intensivos no uso da energia elétrica 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 elétrico 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.

Atualmente, a FORTIA presta serviço a mais de 20 grupos industriais em Espanha e Portugal, pertencentes a distintos setores de relevância para a atividade econômica e com mais de 100 plantas industriais, e consome mais de 7 TWh (2,6% da demanda do mercado MIBEL) com uma curva de carga bastante modulável e previsível.

A atividade de comercialização se iniciou em Espanha devido à prolongação do sistema tarifário em Portugal. Não foi até março de 2010 que os sócios com consumo em Portugal tiveram interesse em passar ao mercado liberalizado com FORTIA.

Atualmente, FORTIA conta com clientes industriais em Portugal, pertencentes a diversos setores industriais, com um consumo que representa cerca de 2,6% da procura nacional continental, superando 1.300 GWh anuais.

Devido a FORTIA não fornece energia a clientes de baixa tensão, a empresa tem um número reduzido de clientes.

VENDA DE ENERGIA ELÉTRICA

O volume de venda de energia elétrica no ano de 2024 foi inferior ao verificado no ano anterior em 2%.

Tabla 1: Eletricidade vendida (GWh)

	2023	2024	Varição
Total	1.336	1.313	-1,7%
Muito Alta Tensão	1.266	1.241	-2,0%
Alta Tensão	66	67	1,5%
Média Tensão	4	5	25,0%

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 realizadas de forma on-line e presenciais, 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) 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.

	2021	2022	2023	2024
Avaliação Global da qualidade do serviço proporcionado por Fortia Energia	95%	91%	97%	95%
Avaliação Global da qualidade dos serviços associados à compra, entrega e faturação de energia	90%	87%	91%	92%

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/>).