

Relatório de Qualidade de Serviço da Fortia Energía S.L. - 2016

Abril 2017

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 CLIENTES.....	5
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 eletro-intensivos como resposta à iminente eliminação das tarifas elétricas 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 aquisição de energia no mercado atacadista nas melhores condições de preço, de modo que as vantagens da compra conjunta possam ser transferidas aos seus sócios e, conseqüentemente, se garante um fornecimento de electricidade competitivo e estável no tempo.

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

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

A FORTIA começou a operar no mercado MIBEL no dia 1.7.2008. 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 gere mais de 11 TWh (4% da demanda do mercado MIBEL) com uma curva de carga bastante modulável (maior consumo em vazio que em ponta) e previsível.

Atualmente, a FORTIA conta com clientes industriais em Portugal, pertencentes a diversos setores industriais, com um consumo que representa 3% da demanda nacional continental, superando 1.000 GWh anuais.

Como a 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 inferior ao verificado no ano anterior em 1.4%.

Tabla 1: Eletricidade vendida (GWh)

	2015	2016	Varição
Total	1.306	1.287	-1,4%
Muito Alta Tensão	1.216	1.198	-1,5%
Alta Tensão	89	88	1,0%
Média Tensão	0,34	0,48	40,0%

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 respectivas instituições/reguladores.

A 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 presenciais, onde participam os representantes dos sócios da empresa. Nessa 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, a FORTIA se encarrega de receber as medidas do distribuidor e resolver possíveis discrepâncias com a REN e a EDP Distribuição. A FORTIA também tramita em nome dos seus clientes as solicitações de modificação do ciclo de contagem perante a EDP Distribuição.

A 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 as suas necessidades de compra no mercado de maneira telemática.

A 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 email genérico (fortia@fortiaenergia.es) com a mesma disponibilidade que o 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

A 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 uma enquete 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/sugêrências de melhorias.

Os resultados obtidos pelos 3 últimos anos mostram um nível de satisfação global superior ao 90%.

	Grau de satisfação (%)		
	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016
Valoração global da qualidade do serviço proporcionado por Fortia Energía	93.9%	92.9%	92.9%
Valoração da qualidade dos serviços associados à compra, entrega e faturação da energia	86.8%	90.2%	90.4%

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 email de informes diários, semanais e mensuais.

A FORTIA também organiza reuniões presenciais com os seus clientes e, além disso, disponibiliza um número de telefone e um endereço de email 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