

## 3. Klienci

### A. Klienci i produkty Enei

G4-4, G4-8, G4-PR5, G4-DMA, G4-PR9

#### Nasi Klienci

Enea SA odpowiada za sprzedaż energii elektrycznej i paliwa gazowego **na terenie całej Polski do wszystkich sektorów gospodarki i segmentów Klientów, począwszy od gospodarstw domowych, a skończywszy na największych przedsiębiorstwach produkcyjnych**. W celu zapewnienia określonych standardów relacji z Klientami, wyodrębniliśmy następujące grupy Klientów: indywidualni (gospodarstwa domowe oraz SOHO), biznesowi, kluczowi, strategiczni oraz przetargowi. Z kolei dostarczeniem zakupionej przez Klientów Enei lub innej spółki sprzedażowej energii elektrycznej, zajmuje się spółka Enea Operator – Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD). OSD, zgodnie ze swoimi Programami Zgodności, muszą zapewnić równe traktowanie Klientom wszystkich spółek sprzedażowych. Pod koniec roku obsługiwaliśmy ponad **2,5 mln Klientów**. Pozostałe spółki z Grupy, oferujące inne produkty i usługi z obszaru szeroko pojętej elektroenergetyki mają swoich sprofilowanych Klientów, np. dla Enei Oświetlenie są to głównie Jednostki Samorządu Terytorialnego, miasta i gminy spoza historycznego terenu działania spółki oraz inne podmioty publiczne działające dla ogółu społeczeństwa.

Nasz koncern tworzy grupa spółek, a każda z nich ma swoich partnerów biznesowych. Kluczowym Klientem części naszych spółek jest Klient wewnętrzny, czyli należący do Enei, np. Enea Serwis czy Enea Pomiary.

Jesteśmy dumni z dużego, powiększającego się co rok, grona odbiorców naszych produktów.

#### Główne usługi i produkty

Produkujemy, dystrybuujemy i sprzedajemy energię elektryczną oraz ciepłą – to główna działalność Enei i zarazem wielka odpowiedzialność. Mamy świadomość, że od naszych usług zależy komfort życia Klientów, a w szerszej skali bezpieczeństwo energetyczne kraju.

Wciąż rozwijamy się, o czym świadczą wyniki z 2016 r. w porównaniu do roku poprzedniego:

- Wzrost liczby nowych odbiorców energii elektrycznej o 23 tys.

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Wzrost wytworzonej energii elektrycznej o 425 GWh. W okresie styczeń-grudzień 2016 r. Grupa wytworzyła 13,6 TWh (wzrost o 3,2% r/r) energii elektrycznej, z czego 13,0 TWh (wzrost o 6,0% r/r) pochodziło ze źródeł konwencjonalnych
- Wytwarzanie ciepła brutto wyższe o 188 TJ
- Sprzedaż usług dystrybucyjnych odbiorcom końcowym wyniosła 18,7 TWh, czyli zwiększyła się o 4,5%
- Enea SA zwiększyła wolumen sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego odbiorcom detalicznym o 951 GWh, czyli 5,6% r/r
- Wzrosła sprzedaż paliwa gazowego odbiorcom biznesowym o 465 GWh (55,0 % r/r)



Naszym atutem jest **bogata oferta**. W Grupie Enea wkładamy dużo wysiłku, by każdy, dla domu czy dla firmy znalazł najlepiej dopasowaną ofertę zakupu energii. Stworzyliśmy atrakcyjne produkty odpowiadające na potrzeby różnych Klientów dzięki dodatkowym korzyściom.

Główna oferta Enei w 2016 r.:

- Oferta dla gospodarstw domowych:
  - Energia+ Fachowiec
  - Energia+ Zdrowie
  - Energia+ Fotowoltaika
  - Energia+ Oszczędny dom
  - Energia+ Pewna Cena
- Oferta dla małych i średnich firm:
  - Energia+ Stała cena
  - Energia+ Zawsze taniej
  - Oferta dla dużych przedsiębiorstw
  - Energia+ Index

- ENERGIA+ Professional
- Dual Fuel

Szczegółowe opisy powyższych ofert znajdują się na naszej stronie internetowej:

[Zakładka „Dla domu”](#)

[Zakładka „Dla firmy”](#)

### Sprawna sieć dostarczania energii

Nasza spółka odpowiedzialna za dystrybucję energii elektrycznej, Enea Operator, działa na obszarze ok. 58 213 km<sup>2</sup>, zapewniając dostęp do energii elektrycznej mieszkańcom sześciu województw: wielkopolskiego, zachodniopomorskiego, kujawsko – pomorskiego, lubuskiego oraz części województw dolnośląskiego oraz pomorskiego. To ważne zadanie możliwe do spełnienia tylko przy sprawnej, bezpiecznej sieci.

Dysponujemy liniami energetycznymi o długości ponad 121 301 km (wraz z przyłączami) oraz 37 629 stacjami elektroenergetycznymi (wg stanu na 31 grudnia 2016 r.). Dbamy o niezawodność tej sieci, inwestując w jej naprawy, a przede wszystkim modernizację. Warto wspomnieć, że w 2016 r. Enea Operator zrealizowała nakłady w kwocie 914 295,6 tys. zł, inwestując w sieć, infrastrukturę dla wspomagania działalności oraz teleinformatykę.

Nie ustajemy w tego typu inwestycjach, bo sprawna, nowoczesna i rozbudowana sieć to jeden z warunków spełnienia oczekiwań naszych Klientów i nasz wkład w bezpieczeństwo energetyczne kraju.

Możemy pochwalić się poprawą wskaźników czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, które w porównaniu z 2015 r. wyniosły następująco:

<b>Wyszczególnienie:</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
SAIDI przerwy planowane i nieplanowane z katastrofalnymi (WN, SN) [minuty]	434,07	244,44
SAIFI przerwy planowane i nieplanowane z katastrofalnymi (WN, SN) [szt.]	5,5	3,85
Liczba odbiorców [szt.]	2 487 023	2 520 175

SAIDI to wskaźnik przeciętnego (średniego) systemowego czasu trwania przerwy długiej i bardzo długiej w dostawach energii elektrycznej, wyznaczony w minutach.

SAIFI to wskaźnik przeciętnej systemowej częstości przerw długich i bardzo długich w dostawie energii.

W obszarze dystrybucji wskaźniki mające duże znaczenie dla naszych Klientów poprawiliśmy w 2016 r. w znaczącym zakresie:

- SAIDI o 44% r/r
- SAIFI o 30% r/r

Jednym z naszych celów do roku 2025 jest wskaźnik SAIDI/SAIFI 144 min/1,69.

### Zgodność działań z prawem

#### G4-PR9

W 2016 r. na spółki naszej Grupy **nie zostały nałożone** kary z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów oraz usług. Udzieliliśmy jedynie Klientom bonifikat w łącznej wysokości 310 596 zł. Bonifikaty były związane głównie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej oraz standardami obsługi Klientów.

### Nasze priorytety

W Enei uważamy, że to dla Klientów powinniśmy i będziemy się rozwijać. Siła Grupy Enea rośnie wraz ze wzrostem zadowoleniem naszych Klientów i to dla nich chcemy być coraz nowocześniejszym i niezmiennie innowacyjnym koncernem. Najważniejsze dla nas jest:

- Budowanie długotrwałych relacji z Klientami oraz pozytywnych doświadczeń w relacjach z zaangażowanymi i zmotywowanymi Pracownikami
- Skuteczne ofertowanie produktów i usług oraz obsługi dostosowanej do oczekiwań Klientów
- Uruchomienie oraz rozwój zdalnych (cyfrowych i tradycyjnych) kanałów sprzedaży i obsługi Klienta
- Wizualizacja i optymalizacja sieci Biur Obsługi Klienta w celu zapewnienia Klientom nowoczesnych, funkcjonalnych biur odpowiadających ich potrzebom
- Ciągłe doskonalenie i automatyzacja procesów dla zapewnienia prostej obsługi
- Rozwijanie portalu przyłączeniowego Enei Operator

### W 2016 r. zrealizowaliśmy następujące działania z myślą o Klientach:

W obszarze handlu detalicznego:

- Uruchomienie programu lojalnościowego dla Klientów (Strefa Zakupów)

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Wprowadzenie do oferty nowych produktów dla gospodarstw domowych, m.in.: ENERGIA+ Fotowoltaika oraz ENERGIA+ Fachowiec
- Rozszerzenie portfolio produktowego w zakresie paliwa gazowego oraz wdrożenie nowych produktów dla Klientów biznesowych: ENERGIA+ Index oraz ENERGIA+ Professional
- Badanie satysfakcji i jakości obsługi Klienta

W obszarze obsługi Klienta:

- Zakończenie procesu migracji danych Klientów do centralnego systemu bilingowego SKOK-O, SKOK-D
- Uruchomienie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla wszystkich Klientów
- Otwarcie zmodernizowanego zabytkowego biurowca wraz z Biurem Obsługi Klienta w centrum Szczecina
- Zmodernizowanie Biur Obsługi Klienta w Inowrocławiu, Nowej Soli, Pile, Stargardzie, Szamotułach oraz Zielonej Górze
- Uruchomienie nowych subserwisów wszystkich spółek naszej Grupy w serwisie internetowym Enei
- Realizacja procesu zakupowego multikanałowej platformy contact center, która pozwoli na udostępnienie Klientom nowych kanałów kontaktu

### Plany z myślą o Klientach

W 2017 r. będziemy kontynuować większość z podjętych w minionym roku projektów, a z nowych inicjatyw, mających zwiększyć komfort Klientów i zapewnić jeszcze wyższą jakość obsługi, planujemy m.in.:

- Wdrożenie systemu analitycznego, wspomagającego prognozowanie i zarządzanie portfelem zakupowo-sprzedażowym
- Wprowadzenie nowych produktów dla gospodarstw domowych i Klientów biznesowych
- Monitoring satysfakcji i jakości obsługi Klienta
- Promowanie nowych narzędzi komunikacji i obsługi
- Zwiększenie zakresu świadczonej obsługi poprzez zdalne kanały kontaktu, czyli zwiększenie katalogu spraw Klienta realizowanych przy pierwszym kontakcie
- Wdrożenie nowej multikanałowej platformy contact center, której uruchomienie udostępni Klientom nowe kanały kontaktu
- Opracowanie nowych koncepcji funkcjonowania obszarów wsparcia obsługi Klientów i rozliczeń

### Innowacje i nowoczesne rozwiązania z myślą o Klientach

Uważamy, że w relacjach z Klientem trzeba się nieustannie starać, udoskonalać - to nasz obowiązek w zamian za zaufanie, jakim nas obdarzają. Oto przykłady działań, których celem jest dobro Klienta:

- Enea Operator konsekwentnie wzmacnia bezpieczeństwo dostaw energii elektrycznej w północno-zachodniej Polsce. W II kwartale 2016 r. wprowadzona została innowacyjna technologia pozwalająca na automatyczne wykrywanie uszkodzeń (zwarć) i ograniczanie ich zasięgu do miejsca wystąpienia. Zastosowanie tego rozwiązania było możliwe dzięki uruchomieniu przez spółkę kolejnej funkcjonalności - dyspozytorskiego systemu SCADA, a dokładnie tzw. modułu FDIR (ang. Fault Detection, Isolation and Restoration), który potrafi „ominąć” uszkodzony fragment sieci.
- Ponadto, Enea Operator udostępniła na swojej stronie internetowej nowe funkcjonalności pozwalające Klientom na uzyskanie informacji o awariach na interesującym ich obszarze, czy też o odwoływaniu planowych wyłączeń prądu. Na stronie [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl) uruchomiono specjalną zakładkę, która będzie dostępna w przypadku występowania rozległych awarii energetycznych.
- Także dla Klientów, nasza spółka dystrybucyjna uruchomiła Portal Przyłączeniowy. Nowa platforma jest elektronicznym, przyłączeniowym Biurem Obsługi Klienta.
- Razem z Narodowym Centrum Badań Jądrowych, Politechniką Warszawską, Energą, PGE oraz Tauronem Polską Energią podpisaliśmy list intencyjny dotyczący wspólnych działań na rzecz rozwoju, promowania i upowszechniania elektromobilności w Polsce oraz rozwoju przemysłu związanego z tym obszarem. Połączenie sił sektora elektroenergetycznego oraz środowiska naukowego jest szansą na nowe innowacyjne usługi i produkty spełniające rosnące oczekiwania Klientów. Jednym z celów projektu jest upowszechnianie korzystania z samochodów elektrycznych.

## Opinia Klientów

G4-PR5, G4-27

Regularnie przeprowadzamy w naszych spółkach badania satysfakcji Klientów. Są one dla nas cennym źródłem informacji i drogowskazem przy planowaniu działań w obszarze współpracy z Klientami.

Na przełomie 2016 i 2017 r. zrealizowaliśmy „**Badanie satysfakcji Klientów Enea SA na tle konkurencji**”. Badanie przeprowadziła agencja badawcza. Jego celem było określenie poziomu satysfakcji ze współpracy z Eneą we wszystkich grupach Klientów – zarówno indywidualnych, jak i biznesowych. Aby analiza była pełna, zbadani zostali również w analogiczny sposób Klienci naszych konkurentów rynkowych. W badaniu wzięło udział ponad 1 950 Klientów Enei i blisko 1 050 Klientów innych firm z branży.

Wskaźnik satysfakcji Klienta (CSI) w badaniu wyniósł dla Enei: 76,52. Stanowi to wynik o 8,69 wyższy od ubiegłorocznego badania. Enea zakłada kontynuację i cykliczne, coroczne badania niniejszego wskaźnika satysfakcji Klientów.

W 2016 r. w Enei profesjonalna agencja badawcza zrealizowała badania „**Tajemniczego Klienta**”. Badanie obejmowało audyty w Biurach Obsługi Klienta, na infolinii oraz sprawdzenie jakości obsługi drogą mailową. Do dwóch kluczowych celów badania należało: zbadanie jakości standardów obsługi Klienta w

kanałach sprzedaży oraz zbadanie kompetencji sprzedażowych Pracowników Enei. Dla zapewnienia obrazu rynku dokonano również analogicznego audytu firm konkurencyjnych.

Badanie zostało zakończone z wynikiem ogólnym 66,6%, co oznacza, że stopień realizacji standardów obsługi Klienta w Enei został spełniony w 66,6%, z czego poszczególne kanały uzyskały wyniki:

- BOK 64,6%
- infolinia 71,6%
- e-mail 76,2%

Zakładamy kontynuację i cykliczne badania „Tajemniczego Klienta”.

W roku 2016 również Enea Operator brała udział w projekcie: „**Badanie satysfakcji klientów Operatorów Systemów Dystrybucyjnych Elektroenergetycznych (OSD)**”, w którym wzięło udział pięciu głównych Operatorów Systemu Dystrybucyjnego w Polsce. Badania dotyczyły Klientów OSD, którzy w 2016 r. zakończyli jeden z procesów: przyłączenie do sieci, kontakt z infolinią, wizytę elektromontera lub reklamację. Łącznie przeprowadzono 13 541 wywiadów z Klientami wszystkich OSD. Poziom zadowolenia z procesów w pięciostopniowej skali oznaczono następująco: przyłączenie → 3,94, infolinia → 3,97, elektromonter → 4,44 oraz reklamacje → 3,06.

W rekomendacjach wskazano proces reklamacyjny jako priorytet do poprawy, zwrócono uwagę na konieczność informowania o zasadach działania i terminach w każdym procesie. Zasugerowano, że w komunikacji z Klientami powinny być wykorzystane mocne strony, czyli wizerunek firmy pewnej, dającej poczucie bezpieczeństwa.

**Enea Oświetlenie** także przeprowadziła w 2016 r. **badanie satysfakcji Klienta**, które dotyczyło przede wszystkim satysfakcji z prowadzonej eksploatacji oświetlenia – głównego produktu spółki. Badani respondenci, to przedstawiciele urzędów miast i gmin, dla których spółka realizowała usługi, łącznie 35 podmiotów. Satysfakcja Klientów w zakresie eksploatacji oświetlenia wynosi 69,7%, co wskazało na wzrost w stosunku do roku 2015 o ok. 17%.

W **Enei Pomiary** przeprowadzono coroczne „**Badanie zadowolenia klienta**”. Wyniki ankiety wskazały na poprawę (w stosunku do roku poprzedniego) jakości świadczonych przez spółkę usług.

### Bezpieczeństwo danych naszych Klientów

Obowiązek ochrony danych Klientów nakłada na nas prawo, którego restrykcyjnie przestrzegamy. Ze względu na ważność tematu ustanowiliśmy politykę w tym zakresie, a także szereg regulacji pomagających nam skutecznie dbać o bezpieczeństwo danych naszych Klientów. Oto przykłady procedur obowiązujących w Enei:

- „Polityka Bezpieczeństwa Grupy Enea”
- „Zasady bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Grupie Enea”
- „Instrukcja zarządzania systemem informatycznym przetwarzającym dane osobowe w Grupie Enea”
- „Zasady przetwarzania informacji w Grupie Enea”
- „Zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego w Grupie Enea”
- W każdej umowie na sprzedaż energii lub innego naszego produktu oraz usługi Klientowi, znajduje się zapis gwarantujących ochronę danych Klienta

### G4-PR8

Pomimo skumulowania w I kwartale 2016 r. procesu migracji danych Klientów Enei do centralnego systemu bilingowego w większości lokalizacji, problemy z danymi miały charakter incydentalny. Jedynie dwóch Klientów Enei SA złożyło skargę dotyczącą otrzymania w korespondencji mailowej danych innych Klientów. Powodem błędu była awaria platformy contact center. Ponadto odnotowano jedno naruszenie prywatności Klienta Enei Operator, nie odnotowano utraty danych.



## B. Jakość obsługi

„Enea dostarcza stale doskonałe produkty i usługi, wyprzedzając oczekiwania Klientów” – już tak brzmiący początek Misji Enei oddaje to, co dla naszej Grupy najważniejsze – jakość obsługi i zadowolenie Klienta. Dostrzegamy zagadnienia, które są ważne dla Klientów, dlatego też w naszej nowej, wdrożonej w 2016 r. Strategii, zawarliśmy cele związane z relacjami z Klientem.

### Standardy w obsłudze Klienta

Podstawowym dokumentem będącym swego rodzaju biblią naszych zasad, w tym również regulującym standardy etyczne i prawne w relacjach z Klientami, jest „Kodeks Grupy Enea”. Uzupełnia go szczegółowa „Polityka Compliance Grupy Enea”. Aby zasady kontaktu z Klientami Enei były precyzyjne, jasne i usystematyzowane ustanowiliśmy następujące dokumenty określające wyznaczone przez nas standardy:

- „Standardy realizacji zadań związanych z procesem sprzedaży i obsługi Klientów Enea SA przez komórki organizacyjne Enea SA oraz Enea Centrum Sp. z o.o.”
- „Standardy sprzedaży Enea SA dla Klientów biznesowych”
- „Standardy obsługi Klienta Enea Operator Sp. z o.o. przez Enea Centrum Sp. z o.o.”
- „Standard obsługi Klienta w contact center”
- „Standard obsługi Klienta w Biurach Obsługi Klienta”
- „Standard pracy w Biurze Wsparcia Obsługi Klientów”
- „Standard pracy w Biurze Rozliczeń”
- „Standard obsługi korespondencji elektronicznej Klienta w contact center w Enea Centrum”

Ponadto Enea Logistyka stosuje „Autorski System Zarządzania Jakością”.

Od 2016 r. w naszej Grupie obowiązuje również dokument „Zasady dotyczące wręczania i przyjmowania upominków”. Regulacja wprowadza spójne podejście do tej kwestii w Grupie, dostosowując je do obowiązujących przepisów podatkowych. Opisanie zasady dotyczą relacji biznesowych, w tym kontaktów z Klientami. Treść regulacji dostępna jest dla każdego Pracownika w intranecie.

Dodatkowo w Enei Operator, z uwagi na specyfikę relacji z Klientami, obowiązują następujące regulacje:

- Procedura obsługi Klienta
- Procedura obsługi reklamacji
- Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej
- Program Zgodności – Program zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o.
- Procedura określania warunków przyłączenia i zawierania umowy o przyłączenie (RD) (PK1)
- Procedura przyłączania mikroinstalacji (PK2)
- Procedura określania warunków przyłączenia i zawierania umowy o przyłączenie (Departament DR, OD) (PK3)
- Procedura monitoringu realizacji umowy o przyłączenie, jej rozliczenie oraz przyłączenie obiektu (PK4)
- Druki wniosków o określenie warunków przyłączenia, szablony umów o przyłączenie, cenniki elementów przyłączy oraz średnie nakłady na budowę elementów sieci
- Procedura zmiany sprzedawcy
- Instrukcja w zakresie przyjmowania i ewidencji zgłoszeń Klientów, realizacji procesów obsługi Klientów oraz reklamacji realizowanych usług
- Instrukcja wyliczania korekt rozliczeń usług dystrybucji w Enea Operator Sp. z o.o.
- Regulamin przeprowadzania kontroli układów pomiarowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń przez przedstawicieli Enea Operator Sp. z o.o.
- Zasady określania mocy przyłączeniowej przy zamawianiu przez Klientów mocy umownej
- Zasady pozyskiwania, przekazywania i udostępniania danych pomiarowych przez Enea Operator Sp. z o.o.
- Procedura prowadzenia windykacji zadłużeń w Enea Operator Sp. z o.o.
- Zasady przyłączania źródeł energii zakwalifikowanych do III grupy przyłączeniowej na podstawie art. 7 ust. 9 Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 roku, poz. 1059 j.t.)
- Procedura zgłaszania wierzytelności, zwalniania z długu i odpisywania należności w koszty
- Regulamin rozliczeń usług dystrybucji w zakresie opłaty jakościowej, opłaty końcowej i opłaty OZE
- Zasady wyznaczania strat mocy i energii elektrycznej u podmiotów przyłączonych do sieci Enea Operator Sp. z o.o.
- Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej
- Wzory umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla odbiorców zakwalifikowanych do V grupy przyłączeniowej (będących konsumentami i nie będących konsumentami)
- Wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla odbiorców zakwalifikowanych do II, III lub IV grupy przyłączeniowej
- Wzory umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla odbiorców przyłączonych do sieci niskiego napięcia, których instalacje nie są wyposażone w układy pomiarowo-rozliczeniowe (będących konsumentami i nie będących konsumentami)

- Wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej na rzecz Wytwórcy energii elektrycznej w mikroinstalacji
- Instrukcja wykonywania badań i ekspertyz liczników elektrycznych
- Instrukcja naprawy i legalizacji liczników energii elektrycznej
- Instrukcja obsługi magazynów licznikowych
- Instrukcja przyjmowania i wydawania sprzętu elektroizolacyjnego do badania/po badaniu dielektrycznym

#### Standardy i jakość = doskonały produkt i usługa = spełnienie potrzeb Klienta

Istotną rolę w utrzymaniu najwyższych standardów naszych działań pełni **Zintegrowany System Zarządzania Jakością**. Enea Wytwarzanie otrzymała ważny do 1 kwietnia 2018 r. certyfikat potwierdzający zgodność systemu z odpowiednimi normami. Ten i inne nasze certyfikaty znajdują się [tutaj](#).

Pierwszym warunkiem zadowolenia Klienta jest dostarczenie wysokiej jakości produktu. Stąd nasza ogromna dbałość o sprawną produkcję, zwiększanie mocy wytwórczej, dostarczanie energii elektrycznej i ciepłej w niezawodny, bezpieczny i przyjazny środowisku sposób.

#### Wyróżnienia

W listopadzie 2016 r. Enea po raz trzeci otrzymała **Godło Firma Przyjazna Klientowi**. Jest to cenne wyróżnienie, bo poprzedzone badaniami na grupie blisko 900 Klientów Enei, którego celem była ocena współpracy z Eneą, prawdopodobieństwo polecenia naszej firmy, łatwość kontaktu z nami oraz ogólnego zadowolenia Klientów ze współpracy z Eneą. Indeks Firma Przyjazna Klientowi wyniósł 89%, a poszczególne badane obszary zostały ocenione w przedziale od 88% do 91%.

#### Certyfikaty

##### G4-15

Posiadamy **Certyfikat Sprzedawcy Energii Towarzystwa Obrotu Energią**.

W 2014 r. jednostka dokonująca certyfikacji - TÜV Rheinland Polska – w ramach audytu potwierdziła, że Enea SA spełnia wymagania „Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej”, jest rzetelna w obszarze sprzedaży i działa na rzecz wyeliminowania nieuczciwych praktyk na rynku energii.

Kolejny pozytywny audyt w 2016 r. spowodował odnowienie Certyfikatu na najbliższe 2 lata.

Nasze spółki otrzymały również inne certyfikaty zamieszczone [tutaj](#).

## Dostępność i przyjazna obsługa

Mamy świadomość, że zadowolenie naszych Klientów zależy od rzetelności wszystkich Pracowników Enei. Zadanie usprawnienia procesu zarządzania kontaktami z obecnymi i potencjalnymi Klientami zostało powierzone w ramach całej Grupy spółce Enea Centrum.

Naszym celem jest ciągle podnoszenie standardów obsługi, tak, aby odpowiadały na potrzeby Klientów. Chcemy to osiągnąć poprzez:

- Rozwój kanałów komunikacji z Klientem dla podniesienia efektywności obsługi
- Automatyzację procesów, rozwój dostępnych narzędzi elektronicznej obsługi Klientów oraz wdrażanie nowych rozwiązań w odpowiedzi na zmieniające się tendencje w obsłudze elektronicznej
- Upraszczenie i dostosowywanie obowiązujących zasad kontaktu z Klientem do najbardziej przyjaznych i czytelnych

Wdrożyliśmy także nowoczesny system bilingowy oraz system zarządzania relacjami z Klientami (tzw. CRM).

## Biura Obsługi Klienta

Czekamy na Klientów w **31 nowoczesnych, komfortowych Biurach Obsługi Klienta**.

W 2016 r. pracowaliśmy nad udoskonaleniem naszych Biur, dostosowując je do potrzeb Klientów. Zainstalowaliśmy systemy kolejkowe we wszystkich placówkach, zorganizowaliśmy kąpiki dla dzieci oraz miejsca dla osób starszych. Dokładaliśmy wszelkich starań, by Biura wyglądały przyjaźnie i zgodnie z przyjętą przez nas estetyką i standardami.

## Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta

W I kwartale 2016 r. zakończyliśmy proces wdrożenia nowoczesnego systemu elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), które stało się dostępne dla wszystkich naszych Klientów. Rozwiązanie przeznaczone jest zarówno dla gospodarstw domowych, jak i firm.

Głównym walorem posiadania przez Klienta konta w eBOK jest możliwość załatwienia spraw dotyczących współpracy z Eneą bez wychodzenia z domu przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Szanujemy naszych Klientów i ich czas, dlatego zadaliśmy o stworzenie narzędzia działającego wszędzie tam, gdzie potrzebuje tego Klient. Wystarczy tylko dostęp do Internetu i nasze wielozadaniowe biuro służy Klientowi.

Dużym projektem, zakończonym sukcesem, było wprowadzenie danych wszystkich Klientów do eBOK. Cieszymy się ogromnie, że już od ponad roku Klienci korzystają z niego z zadowoleniem, co pokazują m.in. wspomniane badania satysfakcji Klienta.

Korzyści z eBOK dla Klientów:

- Dzięki uruchomieniu funkcjonalności eBOK, Klienci poprzez przeglądarkę internetową mogą:
  - dokonywać płatności za energię online
  - kupić kody do liczników przedpłatowych
  - sprawdzić aktualne saldo i terminy płatności
- Wprowadzenie usługi eFaktura oraz polecenia zapłaty
- Możliwość zakupu kodów do liczników przedpłatowych oraz opłacania rachunków za energię w sieci kilkuset punktów Via Moje Rachunki (sklepy spożywcze, stacje benzynowe)
- Możliwość otrzymania faktury zbiorczej
- Bezprowidny przelewy w kilku tysiącach placówek bankowych w całej Polsce

Dla wygody naszych Klientów wciąż pracujemy nad rozszerzeniem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta o nowe funkcje. Zależy nam, aby dzięki temu kanałowi Klient miał dostęp do naszej oferty, mógł zamawiać produkty czy przejść do Strefy Zakupów. Dokładamy starań, aby wprowadzać jak najwięcej usprawnień technicznych ułatwiających korzystanie z eBOK. Szeroko promujemy i zachęcamy do korzystania z naszego elektronicznego biura.

[Zobacz, jak możesz zaoszczędzić czas z eBOKiem Enei.](#)

Ważnym kanałem komunikacji z Klientami jest strona internetowa [www.enea.pl](http://www.enea.pl).

W 2016 r. pracowaliśmy nad nową wizualizacją naszej strony. Dzięki temu witryna jest przyjazna i łatwa w nawigacji, dostosowana także do obsługi na wszelkiego rodzaju urządzeniach (komputer, telefon, tablet). Witryna zawiera szczegółowe informacje dotyczące pakietów naszych usług, wprowadzanych zmian, sposobu załatwiania poszczególnych spraw dotyczących energii elektrycznej. Ponadto Klient ma możliwość wypełnienia formularza kontaktowego w interesującej Go sprawie. W 2016 r. usprawnialiśmy nasz serwis internetowy poprzez:

- stworzenie wygodnego, czytelnego serwisu sprzedażowego „dla domu” i „dla firmy”
- przyjazny i atrakcyjny wizualnie sposób prezentacji oferty produktowej i bonusów każdej z nich
- przeprojektowanie ścieżek zamawiania kontaktu na wygodniejsze i bardziej widoczne dla Klienta

Jednocześnie do dyspozycji Klientów jest nasza infolinia - [contact center](#). To nowoczesna, oparta na najnowszych rozwiązaniach teleinformatycznych, platforma bezpiecznej telefonicznej obsługi Klientów. Za pośrednictwem contact center mogą oni otrzymać informacje także bez konieczności kontaktu z Konsultantem. Jednocześnie istnieje możliwość zamówienia rozmowy, gdy linia jest zajęta.

Ponadto Enea Operator udostępnia Klientom czynną 24 godziny na dobę linię telefoniczną pogotowia energetycznego.

**991 to czynny całą dobę numer informacji o awariach i przerwach w dostawie prądu.**

[Opiekun Klienta](#) to również rodzaj kontaktu z Eneą, dedykowany Klientom biznesowym, kluczowym i strategicznym.

Jesteśmy w trakcie przygotowań do uruchomienia [chat'u](#), który stworzy możliwość bezpośredniego zadania pytania ze strony internetowej i uzyskania natychmiastowej odpowiedzi.

#### **ENERGIA+**

W 2016 r. treści i funkcjonalności platformy istniejącej wcześniej pod adresem [www.energiaplus.pl](http://www.energiaplus.pl) włączyliśmy do naszej firmowej witryny enea.pl. Dbamy o dostarczanie Klientom szerokiego wachlarza usług. Tworzymy oferty dopasowane do preferencji naszych Klientów. W rezultacie Klient otrzymuje od nas wysokiej jakości produkt w ofercie skrojonej na miarę jego oczekiwań, bo zawierającej walor najważniejszy dla konkretnego Klienta. Klienci indywidualni mogą zawierać umowy kompleksowe przez Internet z gwarantowaną, stałą ceną za energię oraz dodatkowymi korzyściami. To główna zasada ENERGI+, stąd cieszące się powodzeniem oferty: ENERGIA+ Zdrowie, ENERGIA+ Fachowiec i wiele innych. Zajrzyj i poczytaj, jak staramy się odpowiadać na potrzeby Klientów [indywidualnych](#) oraz [biznesowych](#).

## C. Edukacja

### Enea ekspertem

Bardzo chętnie dzielimy się wiedzą korzystając z tego, że pracuje dla nas wielu najlepszych w swojej profesji fachowców. Organizujemy oraz bierzemy udział w konferencjach i innych spotkaniach branżowych:

- **Byliśmy gospodarzem Międzynarodowego Kongresu Naukowo-Przemysłowego Energia21**, który w 2016 r. odbył się w Poznaniu w dniach 10-11 maja. Wydarzenie uznawane jest za jedną z najważniejszych konferencji energetycznych w Polsce. Uczestnicy podczas paneli poruszali problemy, przed którymi codziennie staje cała branża. Prelegenci dyskutowali o przyszłości węgla, magazynowaniu energii, e-mobility, i-utility. Zajmowano się także polityką klimatyczną i strategiami konstruowania innowacyjnych produktów i usług.
- Kongres Energia21 odbywał się w ramach Energy Future Week i równoległe trwających targów branży energetycznej – Green Power i Expo Power. Nasza firma po raz kolejny zaprezentowała się w jednym z pawilonów Targów Poznańskich.
- Byliśmy współorganizatorem konkursu **„Przyszłość z energią, energia z przyszłością”**, który towarzyszył Kongresowi Energi@21. Projekt dwojga studentów Uniwersytetu Przyrodniczego z Poznania to innowacyjny sposób produkcji energii z wodoru i biogazu w nowoczesnej mleczarni. Do rywalizacji stanęło 39 uczestników. Studenci z różnych uczelni z całego kraju przedstawili prace naukowe według własnego pomysłu. Przy ocenie prac liczyły się użyteczność zaproponowanych rozwiązań, a także innowacyjność, kreatywność oraz możliwie najszybszy czas wdrożenia. W rezultacie, kapituła konkursowa przyznała pierwszą i drugą nagrodę oraz trzy wyróżnienia. Zwycięzcy otrzymali nagrody pieniężne.
- Podczas **Targów „Więcej Światła”** organizowanych w Kołobrzegu w czerwcu 2016 r. przeprowadziliśmy prezentację na temat pełnej usługi kompleksowej. W ramach tego panelu edukowaliśmy przedstawicieli władz lokalnych i samorządowych w kontekście aktualnych i nowych rozwiązań energetycznych wprowadzanych na rynek.
- Nowoczesne technologie węglowe były tematem pierwszego spotkania zorganizowanego w ramach **Dni Technicznych Enei Wytwarzanie**. Na początku maja w Warszawie eksperci związani z energetyką oraz przedstawiciele firm z branży rozmawiali na temat zgazowywania i upłynniania węgla.

- We wrześniowym **Forum Ekonomicznym w Krynicy**, którego partnerem była Enea, wzięło udział ponad 3 tys. uczestników z ponad 50 krajów. Forum towarzyszyło przeszło 180 paneli dyskusyjnych, wykładów i debat. Wśród gości specjalnych byli polscy i europejscy politycy, urzędnicy oraz przedsiębiorcy i ekonomiści.  
Na Forum Enea i Polski Holding Nieruchomości nawiązały współpracę w zakresie sprzedaży energii elektrycznej przez Eneę do ponad 500 punktów poboru znajdujących się na terenie nieruchomości wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Polskiego Holdingu Nieruchomości na okres ponad 3 lat, tj. do dnia 31 grudnia 2019 r. Dzięki nawiązanej współpracy Polski Holding Nieruchomości zaoszczędzi na kupowanej energii elektrycznej a Enea zyska dużego i stabilnego Odbiorcę.
- **Eco Energy Summit** organizowany w październiku w Rzeszowie to jedno z najważniejszych wydarzeń gospodarczych z udziałem liderów opinii, przedstawicieli administracji centralnej i samorządów, a także szerokiego grona specjalistów oraz kadry kierowniczej najbardziej znaczących firm sektora energetycznego. Kongres odbywał się pod hasłem „Bezpieczeństwo przede wszystkim - Polska energetyka na etapie transformacji”, co było okazją nie tylko do dyskusji o teraźniejszości czyli aktualnych problemach, ale przede wszystkim o przyszłości i czekających branżę ważnych i koniecznych zmianach.
- W Poznaniu 16 kwietnia 2016 r. odbył się **III Ogólnopolski Konkurs Prawa Energetycznego** skierowany do studentów i absolwentów do 27 roku życia. Na dzień przed Galą Finałową Konkursu odbyła się **Ogólnopolska Konferencja Prawa Energetycznego pod tytułem „Regulacje prawne w zakresie odnawialnych źródeł energii w Polsce i w Niemczech”**.
- Już po raz trzeci Enea była partnerem warszawskiej **Akademii Energii i Forum Nowej Energii** organizowanej przez Fundację im. Lesława Pagi. To coroczny projekt edukacyjny skierowany do osób wiążących przyszłość z branżą energetyczną. Celem projektu jest stworzenie platformy wymiany wiedzy między doświadczonymi praktykami z branży energetycznej a osobami u progu kariery w tym sektorze. Przedstawiciel Enei prowadził warsztaty dla studentów nt. innowacji w energetyce. Uczestnikami byli studenci i absolwenci kierunków takich jak: ekonomia, prawo, finanse oraz uczelni technicznych, którzy nie ukończyli 27. roku życia.
- Enea była partnerem głównym konferencji **Forum dla Wolności i Rozwoju**, podczas którego zostały przedstawione najważniejsze założenia „Strategii dla Polski”. W czasie Forum odbyło się 12 paneli tematycznych, z których uczestnicy poszczególnych sformułowali ponad 30 konkluzji merytorycznych, które zostały przekazane przedstawicielom rządu i innym organom władzy.
- Enea wspólnie z Eneą Trading zostały partnerem strategicznym **konkursu pn. „Modelowanie rynku energii” o nagrodę Prezesa Zarządu Enea** organizowanego przez Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu (UE) oraz Uniwersytet im. Adama Mickiewicza (UAM) w Poznaniu dla studentów



Wydziału Informatyki i Gospodarki Elektronicznej UE oraz Wydziału Matematyki i Informatyki UAM. Celem Konkursu była popularyzacja tematyki funkcjonowania rynku energii oraz zapoznanie studentów ze specyfiką pracy analityka w tym obszarze. Rozstrzygnięcie Konkursu i uroczyste wręczenie nagród odbyło się w kwietniu 2017 r. w siedzibie UE.

- Enea była partnerem 25. Jubileuszowej edycji **Konferencji Energetycznej EuroPOWER** - jednego z najważniejszych wydarzeń sektora energii w Polsce. Na konferencji poruszono najistotniejsze zmiany zachodzące w tej chwili w branży, odpowiadając w ten sposób na wyzwania jakie pojawiają się przed polskim sektorem energetycznym. EuroPOWER stało się platformą dialogu, a przede wszystkim miejscem konsultacji społecznych przedstawicieli rządu ze wszystkimi reprezentantami branży i sektorów współpracujących.
- Wzięliśmy udział w **XIII Kongresie Nowego Przemysłu 2016 - Energetyka, gaz, paliwa** w Warszawie, jednego z ważniejszych wydarzeń gospodarczych w naszym kraju, poświęconych strategicznym zmianom zachodzącym w polskim sektorze energii. W czasie Kongresu miało miejsce wręczenie wyróżnień NOWY IMPULS. W wydarzeniu wzięło udział wzięło 80 panelistów, odbyło się 10 sesji tematycznych, uczestniczyło 800 gości.
- Enea była partnerem wydarzenia **KONGRES 590** - forum wymiany idei i doświadczeń polskich specjalistów z zakresu biznesu, nauki, polityki i legislacji. Nazwa wydarzenia pochodzi od prefiksu kodu kreskowego, którym oznaczane są towary wytwarzane bądź dystrybuowane przez polskie firmy.
- Enea Wytwarzanie była też jednym z partnerów **II Konferencji Technicznej „Utrzymanie Ruchu – zarządzanie, efektywność, remonty”** w Katowicach.

### Nasz Klient Prosumentem

Jedną z naszych ofert ma charakter zdecydowanie edukacyjny i uświadamiający Klienta. Przygotowaliśmy nowy pakiet Energia+ Fotowoltaika. Panele fotowoltaiczne służą do bezpośredniej zamiany energii promieniowania słonecznego na energię elektryczną. Wykorzystując je, Klient uzyskuje własne źródło energii, korzystając wciąż z naszych usług i fachowego doradztwa – staje się więc Prosumentem.

Energia+ Fotowoltaika obejmuje audyt lokalizacji (profesjonaliści przyjeżdżają i przeprowadzają analizę warunków technicznych lokalizacji bez dodatkowych kosztów), montaż instalacji fotowoltaicznej, wsparcie w pozyskaniu finansowania i pełną obsługę, w tym pogwarancyjną. Fachowcy obliczają również dla Klientów stopę zwrotu z tej słonecznej inwestycji. Obecnie oferta skierowana jest do Klientów z obszaru dystrybucyjnego Enei. Szczegóły oferty dostępne są [na stronie](#).

### Ostrzegamy przed oszustami

W 2016 r. wzięliśmy udział w organizowanej przez Towarzystwo Obrotu Energią kampanii w ramach drugiej edycji ogólnopolskiej akcji informacyjno - edukacyjnej ostrzegającej przed nieuczciwymi sprzedawcami energii elektrycznej. Projekt skierowany był do Klientów z grupy wiekowej 60+, a uzupełniająco w wieku powyżej 30 lat. Kampania prowadzona była przy współudziale wszystkich firm z branży. Patronat nad akcją objął Urząd Regulacji Energetyki oraz Federacja Konsumentów.

Hasło z poprzedniej edycji: „Wybieraj mądrze” uzupełniono o przekaz: „Nie zgaduj - sprawdź, kto sprzedaje Ci energię”.

Kampania była realizowana na terenie całej Polski w terminie od 14 listopada 2016 r. do 31 grudnia 2016 r. w czterech kanałach komunikacji – prasie, radio, internecie i na outdoorze. W duchu tej kampanii, prowadzimy własne działania – przestrzegamy Klientów Enei przed nieuczciwymi praktykami i zachęcamy do uważnego rozpatrywania wszelkich umów i ofert.

### Dbamy o bezpieczeństwo

Enea Operator w maju 2016 r. w Szkole Podstawowej nr 89 w Poznaniu zainaugurowała kampanię informacyjną dotyczącą bezpieczeństwa w pobliżu infrastruktury energetycznej „Dbamy o Twoje bezpieczeństwo. Ty też o nie zadбай!”. Partnerami akcji są Policja, Straż Pożarna oraz PTPIREE - branżowe stowarzyszenie zrzeszające operatorów energetycznych. Ideą kampanii jest uświadomienie, zarówno dzieciom, jak i dorosłym, jak nie należy postępować i czego należy unikać w pobliżu infrastruktury energetycznej. Na potrzeby akcji zostały zrealizowane cztery animowane spoty edukacyjne, konkursy dla uczniów oraz pokazy i zajęcia poświęcone bezpieczeństwu, które przeprowadzili strażacy oraz ratownicy – wolontariusze Enei.

Szczegóły akcji dostępne są [na stronie](#).

[Zobacz, jak przebiegała inauguracja akcji informacyjnej.](#)

### Inne formy kontaktu i edukacji Klientów

Nasze spółki poprzez różne kanały komunikacji nie tylko poszerzają wiedzę Klientów o naszych produktach i usługach, ale też edukują ich w zakresie bezpieczeństwa korzystania z energii, innowacji w naszej branży oraz informują o organizowanych przez Eneę wydarzeniach. Kontaktujemy się z Klientami poprzez:

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- indywidualne rozmowy z naszymi fachowcami, np. Pracownicy MPEC Białystok udzielają Klientom informacji, jak minimalizować poziom zużycia energii czy jak racjonalnie ogrzewać mieszkania
- prasę lokalną i branżową
- ulotki informacyjne, magazyny, materiały filmowe
- szkolenia produktowe
- targi branżowe oraz inne biznesowe spotkania, w których uczestniczymy
- profil ENERGIA+ na Facebook'u (@EneaEnergiaPlus)