

## 3. Klienci

### Nasi Klienci

Obsługujemy kilka milionów Klientów. Sprzedajemy energię ponad 2 mln gospodarstw domowych i ponad 200 tys. Klientów biznesowych. Nasza spółka dystrybucyjna Enea Operator obsługuje ponad 2,4 mln Klientów.

Mamy zarówno Klientów indywidualnych, jak również instytucjonalnych, takich jak firmy, spółdzielnie mieszkaniowe (MPEC Białystok), szkoły czy samorządy (np. Enea Oświetlenie).

### Zasady obsługi Klientów

Najważniejsze jest dla nas zadowolenie Klientów. Zależy nam, by to właśnie od nas kupowali energię. Dlatego wprowadzamy wiele zmian w samej organizacji, rozwijamy się i staramy uprościć kontakt z nami.

Z drugiej strony, by osiągnąć wysoki poziom obsługi musimy kierować się licznymi przepisami, wytycznymi i procedurami. Przystępujemy również do dobrowolnych projektów, jak „Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej”. Do tych praktyk przystąpiła spółka Enea, która w 2014 roku przeszła pomyślnie audyt dotyczący zgodności z kodeksem Dobrych Praktyk.

Wynikiem naszej dbałości jest nie tylko lepsza obsługa, ale również brak kar wynikających z niezgodności z przepisami i regulacjami.

Lista wybranych zasad, którymi kierujemy się w naszej działalności:

- Procedury dotyczące zmiany sprzedawcy
- Procedury określania warunków przyłączenia i zawarcie umowy o przyłączenie
- Procedury realizacji i rozliczenia przyłączenia
- Procedura zbieranie i analizy danych dotyczących procesu przyłączania klientów
- Instrukcja wyliczania korekt rozliczeń usług dystrybucji w Enea Operator Sp. z o.o.
- Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej
- Instrukcja w zakresie przyjmowania i ewidencji zgłoszeń Klientów, realizacji procesów obsługi Klienta oraz reklamacji realizowanych usług
- Zasady prowadzenia windykacji zadłużeń
- Zasady zwalniania z długu, odpisywania przedawnionych i nieściągalnych należności oraz dokonywania odpisów aktualizujących poziom należności
- Procedura przyłączania i zawierania umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla mikroinstalacji
- Regulamin przeprowadzania kontroli układów pomiarowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń przez przedstawicieli Enea Operator Sp. z o.o.
- Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej Enea Operator Sp. z o.o.
- Szablony pism przewodnich w korespondencji z Klientami Enea Operator Sp. z o.o.
- Zasady określania mocy przyłączeniowej oraz wyznaczania opłaty za przyłączenie dla budynków wielolokalowych
- Zasady określania mocy przyłączeniowej przy zamawianiu przez Klientów mocy umownej
- Zasady przyłączania odnawialnych źródeł energii Zasady realizacji Generalnych

- Umów Dystrybucji dla usługi kompleksowej
- Zasady rozliczeń usług dystrybucji energii elektrycznej wynikających ze zmiany definicji odbiorcy końcowego
- Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego Enea Operator Sp. z o.o.
- Procedura obsługi Klienta
- Standardy Obsługi Klienta w Contact Centre
- Procedura obsługi reklamacji
- Instrukcja wykonywania badań i ekspertyz liczników elektrycznych instrukcja naprawy i legalizacji liczników energii elektrycznej
- Zintegrowany System Zarządzania Jakością, Środowiskowego i BHP (ZSZ) zgodny z wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2009, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, OHSAS 18001:2007 w zakresie wytwarzania i obrotu energią elektryczną oraz wytwarzania, przesyłu i dystrybucji ciepła

## Twoje dane są u nas bezpieczne

Zawierając z nami umowę, masz pewność, że Twoje dane są bezpieczne. Mamy odpowiednie regulacje, które chronią Twoje dane osobowe. Rezultat: w 2014 roku nie odnotowaliśmy skarg dotyczących naruszenia prywatności Klientów oraz utraty danych osobowych.

Przykłady regulacji:

- „Polityka bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Enea SA”,
- „Instrukcja zarządzania systemem informatyczny przetwarzającym dane osobowe w Enea SA”,
- „Polityka bezpieczeństwa danych osobowych” Enea Centrum,
- „Instrukcja przetwarzania danych osobowych” Enea Centrum,
- Każda umowa zawierana z Klientami przez Enea Operator zawiera zapisy gwarantujące ochronę danych osobowych.

## A. Jakość obsługi

### Wprowadzamy jasne standardy obsługi Klienta

Standardy obsługi określają zasady kontaktu z Klientami, wyznaczają cel zmian organizacyjnych oraz szkoleń naszych pracowników. Określiliśmy je w wielu punktach kontaktu, jak infolinia, biura obsługi Klienta oraz w zakresie informowania o np. przerwach w dostawie ciepła.

Bardzo ważnym zadaniem była dla nas zmiana organizacyjna w 2014 roku, polegająca na przeniesieniu obsługi Klientów do jednej spółki – Enea Centrum, która pełni rolę centrum usług wspólnych. Co w ten sposób zyskuje nasz Klient? Dzięki takiemu rozwiązaniu mogliśmy wypracować nowy model procesów biznesowych i tym samym zapewnić lepszą obsługę Klienta. Możemy się pochwalić tym, że zmieniliśmy aż 20 procesów biznesowych, i to w tak ważnych obszarach, jak zawieranie umów czy bezpośrednia obsługa Klienta.

### **Inwestujemy w budowę i rozwój kanałów komunikacji**

Inwestujemy w budowę i rozwój nowoczesnych kanałów komunikacji oraz obsługi Klientów, takich jak e-BOK, e-Faktura, infolinia i e-Commerce. Wdrażamy również nowoczesny system bilingowy i systemem zarządzania relacjami z Klientami (CRM). W przypadku Klientów biznesowych dążymy do budowania długofalowych relacji, opartych na wzajemnym zaufaniu, indywidualnej obsłudze i profesjonalnemu doradztwu.

### **Wprowadzamy nowe usługi i ofertę**

Wprowadziliśmy nowe produkty (np. energia z gwarancją ceny) i ułatwiliśmy wybór oferty poprzez nową stronę enea.pl. Rozwój oferty dotyczy całej drużyny Enea. Enea Logistyka postanowiła połączyć jakość oferowanych produktów z fachowym doradztwem dla Klienta, ponieważ nasi handlowcy to specjaliści z cennym doświadczeniem w branży. Dlatego nie tylko sprzedajemy energooszczędne rozwiązania, ale również edukujemy. Enea Pomiar zainwestowała w Laboratorium Pomiarowe, które rozszerza swoją działalność o usługę sprawdzania przekładników prądowych.

### **Zapewniamy jakość wyrobów i wysokie standardy eksploatacji**

Warto pamiętać, że Grupa Enea to nie tylko usługi, ale bardzo silny trzon produkcji, dostarczanie energii elektrycznej, ciepła w sposób niezawodny, bezpieczny i przyjazny środowisku. By zapewnić wysoką jakość wytwarzania, inwestujemy w nowoczesne technologie i zwiększamy moce wytwórcze. Jednocześnie dbamy o zapewnienie wysokiej jakości standardów eksploatacji. Realizujemy projekty, o których można przeczytać w sekcji [Inwestycje](#). Ważną rolę w utrzymaniu wysokiej jakości ma Zintegrowany System Zarządzania Jakością.

Dysponujemy liniami energetycznymi o długości ponad 133 610 km (wraz z przyłączami) oraz 36 877 stacjami elektroenergetycznymi (stan na dzień 31.12.2014 r.), które znajdują się na obszarze 58 213 km<sup>2</sup>. Obejmuje on sześć województw: wielkopolskie, zachodniopomorskie, kujawsko – pomorskie, lubuskie oraz niewielką część województwa dolnośląskiego oraz pomorskiego. Zapewnienie sprawnej działalności tak rozległej sieci wymaga od nas corocznie nakładów na inwestycje, naprawy sieci i modernizacje. Dzięki nim obniżyliśmy czas przerw w dostawie energii elektrycznej.



**Tabela 2** Wskaźniki czasów trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w latach 2013 i 2014

wskaźnik	2013	2014	jednostka
Liczba odbiorców	2.438.037	2 460 758	[szt.]
SAIDI dla przerw nieplanowych	353,5	219,43	[min.]
SAIDI dla przerw nieplanowych z uwzględnieniem przerw katastrofalnych	415,33	223,49	[min.]
SAIDI dla przerw planowych	127,39	106,09	[min.]
SAIFI dla przerw nieplanowych	4,18	3,21	
SAIFI dla przerw nieplanowych z uwzględnieniem przerw katastrofalnych	4,21	3,21	
SAIFI dla przerw planowych	0,51	0,47	
MAIFI	2,31	1,93	

### Wyniki naszej pracy – ocena Klientów

Już na przełomie 2014/2015 roku przeprowadziliśmy badanie satysfakcji Klientów, by poznać rezultaty naszych działań. Badania objęły zarówno Klientów indywidualnych, jak i biznesowych, w sumie ponad trzy i pół tysiąca osób. Badanie zrealizowała niezależna agencja badawcza TNS Polska.

Wynik, czyli wskaźnik satysfakcji Klienta - CSI (z jęz.ang. Customer Satisfaction Index) wynosi 68,57. Planujemy kontynuować badanie, by sprawdzać, czy robimy odpowiednie postępy.

Otrzymaliśmy również wyróżnienie Firma Przyjazna Klientowi. To program, który wymagał badania. Wzięło w nim udział 900 Klientów Enea. Indeks, jaki został nam przyznany to 87 proc. To wysoki wskaźnik, drugi w branży, co zaowocowało przyznaniem nam certyfikatu.

## B. Edukacja

### Dzielimy się wiedzą

W Enei pracują fachowcy. Jesteśmy ekspertami w zakresie energii. Dlatego dzielimy się podczas konferencji i spotkań branżowych.

Przykłady:

- Konferencja „Zarządzanie inteligentnymi budynkami - Digital Home” organizowana przez GLOBENERGIA, podczas której nasi eksperci mieli wykład nad temat „System fotowoltaiczny na potrzeby własne budynku-od projektu do wykonania”.
- „Targi Więcej Światła” w Kołobrzegu, gdzie edukowaliśmy przedstawicieli samorządów w kontekście nowych rozwiązań energetycznych wprowadzanych na rynek.

### Edukacja z partnerami

Wiemy, że w zakresie edukacji możemy osiągnąć więcej, pracując razem. Dlatego program na rzecz bezpieczeństwa dzieci „Akademia Bezpiecznego Przedszkolaka” realizowany był w ramach wspólnych działań profilaktycznych Komendy Miejskiej Policji w Poznaniu, Polskiej Spółki Gazownictwa i Enei Operator.

Enea Operator brała również udział w projekcie „Ekokreatywni” skierowanym do małych i średnich firm.

### Edukacja poprzez media

Nasze spółki starają się dotrzeć do Klientów w każdy możliwy sposób:

- Poprzez prasę np. PEC Oborniki publikowała artykuły w lokalnej prasie skierowanej do mieszkańców Obornik
- Poprzez cykl audycji „Z prądem na ty” w Radio Merkury (Enea Operator)
- Poprzez ulotki informacyjne, magazyn, materiały filmowe, telewizyjny program poradnikowy (np. MEC Piła)
- Poprzez targi branżowe (np. Enea Oświecenie)
- Poprzez stronę internetową e-bhu.pl czy profil na Facebooku.

### Akcja edukacyjna dla Klientów „Sprawdź kto”.

Enea realizowała również ogólnopolską kampanię edukacyjno - informacyjną skierowaną do Klientów indywidualnych, ostrzegającą przed nieuczciwymi sprzedawcami prądu, wprowadzającymi celowo

Klientów w błąd. Akcja miała na celu uświadomienie konsumentom ich praw na tym rynku i promowanie uczciwych zasad biznesowych. Jest kontynuowana w 2015 r.

W 2014 r. w prasie ukazały się ogłoszenia ostrzegawcze oraz artykuły prasowe uczące Klientów, jak uniknąć podpisania niekorzystnej umowy, w szczególności przy zmianie sprzedawcy. Kampania była prowadzona na łamach prasy lokalnej. Organizatorem wiosennej akcji było Towarzystwo Obrotu Energią (TOE), a Patronat objął Prezes Urzędu Regulacji Energetyki (URE). Kampanię edukacyjno-informacyjną wsparli najwięksi gracze na polskim rynku energii elektrycznej: PGE Polska Grupa Energetyczna, TAURON Polska Energia, Enea, Grupa Energa i RWE Polska.

W ramach indywidualnych działań Enea zrealizowała kolejną odsłonę kampanii edukacyjnej - w październiku 2014 roku. W prasie lokalnej ukazującej się na terenie działalności Grupy Enea opublikowano nowe ogłoszenia ostrzegawcze i artykuły prasowe, uzupełnione o kolejne zidentyfikowane i zgłoszone przez Klientów przykłady nieuczciwych praktyk.

Również w czwartym kwartale, Enea przeprowadziła bezpośrednią akcję edukacyjną dla mieszkańców jednej z poznańskich spółdzielni mieszkaniowych. Doradcy z Enei wyjaśniali uczestnikom zorganizowanego przez zarządcę budynków festynu zagrożenia związane z procesem zmiany sprzedawcy prądu i informowali, jak się przez nimi uchronić. W blokach należących do spółdzielni dystrybuowano plakaty i ulotki informacyjne.