

3. Klienci

Kim są nasi Klienci?

Od naszych usług zależy jakość codziennego życia i bezpieczeństwo energetyczne milionów Polaków. Z wytwarzanej przez nas energii korzysta ponad 2 mln gospodarstw domowych a także ponad 700 tys. firm i instytucji. Enea Operator dba o dystrybucję energii elektrycznej do ponad 2,4 mln Klientów w północno-zachodniej części Polski.

Nasi Klienci to osoby prywatne i ich rodziny, spółdzielnie mieszkaniowe, liczne instytucje i organizacje, gminy i samorządy oraz duże i małe firmy, w tym jedno z największych przedsiębiorstw produkcyjnych w kraju.

Główne produkty i usługi

- Oferujemy Klientom z całej Polski wytwarzaną przez nas energię elektryczną.
- Nasze spółki dostarczają mieszkańcom energię ciepłą.
- Dbamy o niezawodność infrastruktury energetycznej i ciągłość dostaw energii.
- Unowocześniamy systemy oświetlenia gmin i miejscowości, w szczególności budynków użyteczności publicznej.



OBRÓT

13% udziału w sprzedaży energii elektrycznej Klientom detalicznym

2,4 mln Klientów energii



DYSTRYBUCJA

58,2 tys. km² obszaru dystrybucji energii

17,9 TWh energii rocznie dostarczonej do Klientów

Nasze priorytety

We wszystkim co robimy, za cel stawiamy sobie wysoki poziom zadowolenia Klientów ze współpracy z nami.

Wdrażamy działania zmierzające do zapewnienia najwyższej jakości obsługi Klienta, takie jak inicjatywa prostej obsługi Klienta, która ma na celu umożliwienie Klientom skorzystanie z szybkich i łatwo dostępnych kanałów zawierania umów.

Aby zwiększyć komfort korzystania z usług Enei, inwestujemy w nowoczesne rozwiązania, takie jak elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK).



Opinia Klientów

Cykliczne badania satysfakcji Klientów mają dla nas duże znaczenie. Opinie Klientów wpływają bezpośrednio na nasze dalsze działania i plany.

Jedno z badań satysfakcji Klientów Enei S.A. przeprowadziła dla nas agencja badawcza na przełomie 2014/2015 r. Kolejne zleciliśmy firmie badawczej na przełomie lat 2015/2016. W badaniu tym sprawdziliśmy poziom zadowolenia z naszych usług zarówno Klientów indywidualnych, jak i biznesowych. Aby móc wyciągnąć trafne wnioski, o poziom satysfakcji zapytaliśmy również Klientów innych firm naszej branży.

W badaniu wzięło udział ponad 1900 Klientów Enei. Poziom satysfakcji Klientów Enei, tak zwany wskaźnik satysfakcji Klienta CSI (z jęz.ang. Customer Satisfaction Index), był zbliżony do wyniku w poprzednim badaniu i wyniósł 67,83.

W roku 2015 spółka Enea Operator po raz kolejny brała udział w projekcie: *Badanie satysfakcji Klientów Operatorów Systemów Dystrybucyjnych Elektroenergetycznych (OSD)*, w którym wzięło udział pięciu głównych Operatorów Systemu Dystrybucyjnego w Polsce. Na podobnym poziomie jak w roku 2014 oceniane są procesy – najbardziej zadowoleni są Klienci, których odwiedził elektromonter, przechodzący proces przyłączenia do sieci i dzwoniący na infolinię. Niższy poziom zadowolenia stwierdzono w procesie reklamacji, co należy wiązać z wieloma zmianami funkcjonowania tego obszaru w organizacji w roku 2015 (m.in. związanych ze zmianami organizacyjnymi oraz zmianą systemu billingowego we wszystkich obszarach biznesowych).

Badanie satysfakcji Klienta przeprowadziły również inne spółki, w tym Enea Oświetlenie, w której wzrósł o 5% w stosunku do poprzedniego roku wskaźnik satysfakcji z obsługi Klienta w zakresie eksploatacji.

Działamy z myślą o naszych Klientach – przykłady

INWESTYCJE: Inwestujemy w rozwój elektrowni, aby dzisiaj i w przyszłości zapewniać bezpieczeństwo energetyczne naszym Klientom. Więcej o najważniejszych inwestycjach Enei znajdziesz tutaj .

INNOWACJE: Innowacje i nowe technologie to dla nas ważny kierunek rozwoju. Dlatego w 2015 roku ogłosiliśmy konkurs na innowacje w naszej branży ENERGIA+ Innowacje. Zwycięski pomysł, możliwy do wdrożenia przez nas w ciągu 2-3 lat, dotyczył zautomatyzowania inspekcji linii wysokiego napięcia. Powinien poprawiać niezawodność i bezpieczeństwo funkcjonowania sieci dystrybucji energii. Dla Laureatów konkursu czekało łącznie 1 mln złotych na realizację pomysłu. Niestety projekt, który został wysoko oceniony w konkursie, okazał się finalnie projektem niemożliwym do wdrożenia w praktyce.

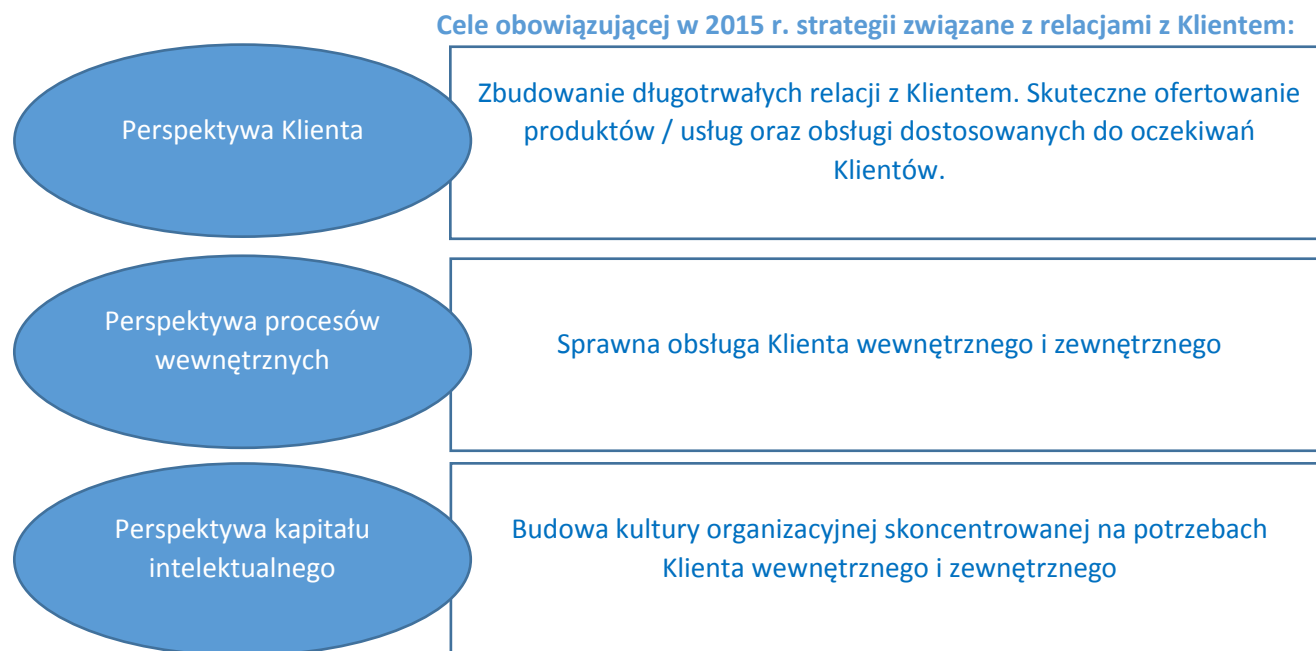
KOMFORT: Zwiększamy bezpieczeństwo i komfort mieszkańców wielu miejscowości. Przeprowadziliśmy m.in. modernizację oświetlenia Starego Rynku w Poznaniu, gdzie Enea Oświetlenie sfinansowała zamontowanie ledowych źródeł światła. Zwiększyliśmy w ten sposób prawie pięciokrotnie oświetlenie chodników, a ponad siedmiokrotnie – płyty Starego Rynku.

A. Jakość obsługi

Cele strategiczne a standardy obsługi Klienta

Rozwijamy się z myślą o naszych Klientach i dla nich wdrażamy ściśle określone standardy obsługi. Wagę ciągłego podnoszenia jakości relacji z Klientami podkreślają nasza misja, cele strategiczne oraz wytyczone standardy obsługi Klientów.

Misja: Wzrost wartości Grupy poprzez budowanie zaufania Klientów.



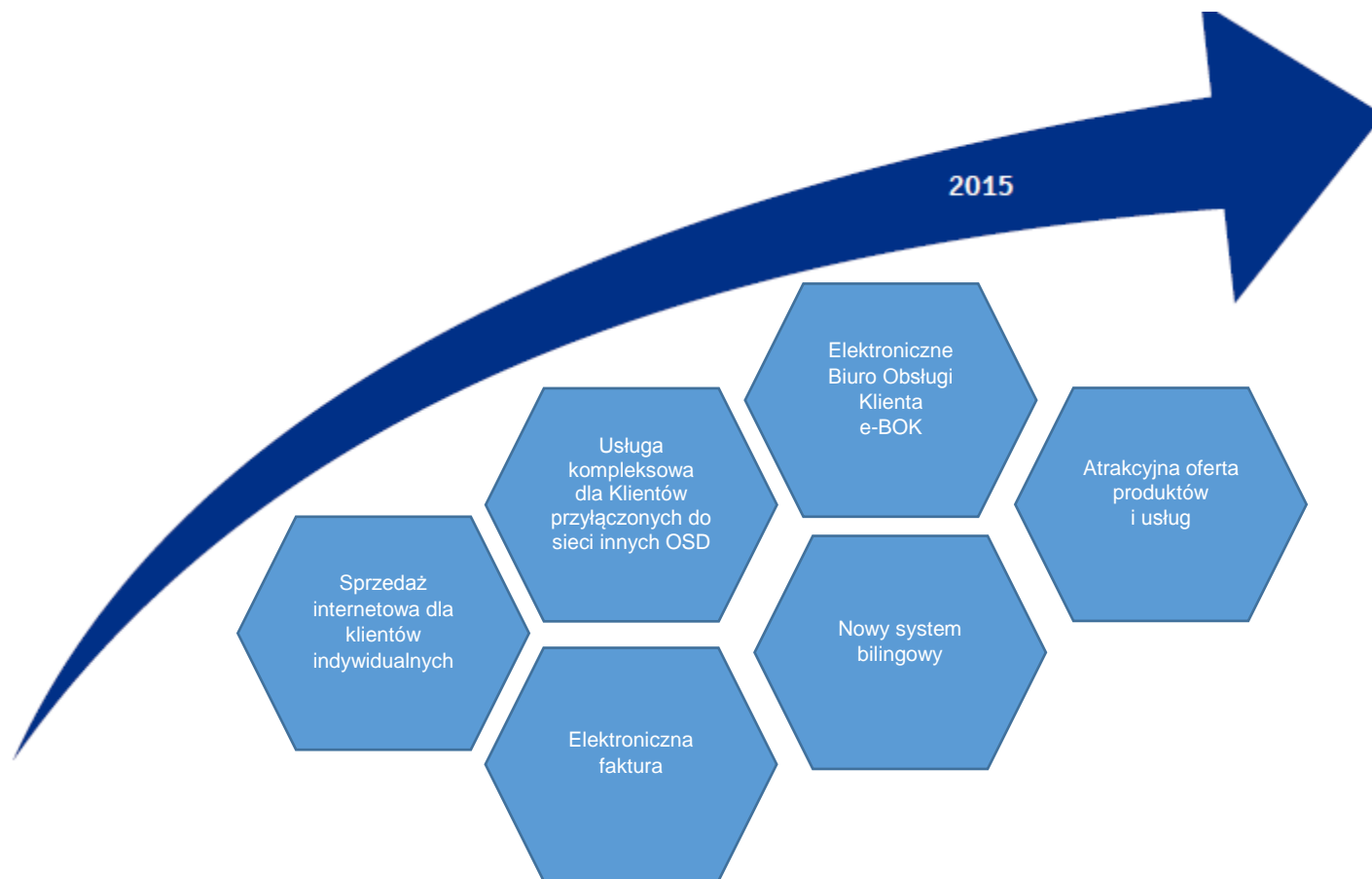
Zasady kontaktu z Klientami określają wytyczone przez nas standardy:

- „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”

Kliknij i poznaj zasady, jakimi zobowiązaliśmy się kierować w trosce o jakość i standaryzację współpracy z Klientami

- Procedury określania warunków przyłączenia i zawarcie umowy o przyłączenie
- Procedury realizacji i rozliczenia przyłączenia
- Procedury dotyczące zmiany sprzedawcy
- Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego Enea Operator Sp. z o.o.
- Procedura zbieranie i analizy danych dotyczących procesu przyłączenia Klientów
- Instrukcja wyliczania korekt rozliczeń usług dystrybucji w Enei 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 Enei Operator Sp. z o.o.
- Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej Enea Operator Sp. z o.o.
- Szablony pism przewodnich w korespondencji z Klientami Enei 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 Klienta końcowego
- 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

Inicjatywy strategiczne związane z obsługą Klienta zrealizowane w 2015 r.



Standardy wszystkich naszych działań wpływają na zadowolenie Klientów

Enea z myślą o potrzebach Klientów nie tylko rozwija oferowane im usługi i formy kontaktu. Spełnianie potrzeb Klientów to dla nas także jakość procesów produkcji i zwiększanie mocy wytwórczej, dostarczania energii elektrycznej i ciepła w niezawodny, bezpieczny i przyjazny środowisku sposób. Ważną rolę w utrzymaniu najwyższych standardów wszystkich naszych działań pełni Zintegrowany System Zarządzania Jakością.

Wyróżnienia



W 2015 r. ponownie otrzymaliśmy wyróżnienie Firma Przyjazna Klientowi. Przyczyniły się do tego wyniki badania opinii Klientów, które jest częścią procesu przyznawania wyróżnienia. Otrzymaliśmy wysokie noty w kategoriach: satysfakcja Klientów z jakości obsługi oraz zaspokojenie ich oczekiwań i potrzeb.



Należymy do grona firm mogących poszczycić się Certyfikatem Sprzedawcy Energii Towarzystwa Obrotu Energią. Certyfikat ten potwierdza, że przyjęliśmy Kodeks Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej oraz że zostaliśmy pozytywnie ocenieni w trakcie audytu sprawdzającego. Audyt przeprowadziła zewnętrzna jednostka certyfikująca TÜV Rheinland Polska. Wprowadzenie certyfikatu na rynek poprzedziła kampania edukacyjno-informacyjna „Wybieraj mądrze. Sprawdź kto sprzedaje Ci energię”. Spośród 400 przedsiębiorstw posiadających koncesję na obrót energią elektryczną na terenie Polski, tylko siedem uzyskało ten tytuł. Nasza spółka jest jedną z nich.

Dostępność i przyjazna obsługa

O jakość kontaktu Klientów z Enei troszczy się spółka Enea Centrum. Dzięki takiemu rozwiązaniu coraz sprawniej rozwijamy kanały komunikacji z Klientami. Chcemy, aby kontakt z nami i zasady współpracy były jak najbardziej przyjazne naszym Klientom.

Wdrażamy nowoczesny system bilingowy oraz systemem zarządzania relacjami z Klientami (tzw. CRM).

Prowadzimy 31 Biur Obsługi Klienta. W 2015 r. otworzyliśmy pierwsze Biuro Obsługi Klienta w galerii handlowej (Galeria Malta Poznań).

31 nowoczesnych, komfortowych Biur Obsługi Klienta Enei

- oddział poznański: 8
- oddział bydgoski: 6
- oddział gorzowski: 4
- oddział szczeciński: 6
- oddział zielonogórski: 7

Rozbudowujemy naszą infolinię o 20 stanowisk i 60 kanałów telefonicznych. Zatrudniliśmy 100 dodatkowych osób do jej obsługi. Wydłużyliśmy czas pracy infolinii, która jest teraz czynna od 6.00 rano do 22.00 wieczorem codziennie za wyjątkiem niedziel).

Blisko 2,5 mln Klientów w systemie SKOK

W 2015 roku zainicjowany został proces zmian w obszarze obsługi Klienta, który całkowicie odmienił sposób korzystania z usług oferowanych przez naszą firmę. W krótkim czasie wprowadziliśmy wiele zmian organizacyjnych, w obszarze informatycznym, a także zmian dotyczących wysyłki faktur, nowych numerów indywidualnych kont klienckich oraz nowych kanałów kontaktu i rozliczeń. Szczególnym wyzwaniem było wprowadzenie nowoczesnego elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK). Wiązało się to z bezpiecznym przeniesieniem danych niemal 2,5 miliona naszych Klientów z kilku przestarzałych systemów do jednego - Systemu Kompleksowej Obsługi Klienta (SKOK), który zapewnia kompleksową obsługę za pośrednictwem każdego kanału kontaktu. Przenoszenie danych i wdrożenia systemu w poszczególnych lokalizacjach następowały etapowo w 2015 r. i zakończyły się w marcu 2016 r.

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) dostępne dla wszystkich Klientów Enei

Od 1 kwietnia 2016 r. elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest już dostępne dla wszystkich Klientów Enei. Szybko, sprawnie, bez wychodzenia z domu i z każdego miejsca, gdzie dostępny jest internet – tak działa elektroniczne Biuro Obsługi Klienta. Jest to rozwiązanie, które znacząco ułatwia kontakt z nami i korzystanie z usług Enei. Dzięki nowemu systemowi, po zalogowaniu, można m.in. sprawdzić bieżący stan faktur, sprawdzić salda i terminy płatności, opłacić faktury, zakupić kody do liczników przedpłatowych oraz skontaktować się z Eneą w każdej sprawie.

Korzyści dla Klientów

- Uruchomienie funkcjonalności eBOK, dzięki której Klienci poprzez przeglądarkę internetową mogą między innymi:
 - Dokonywać płatności za energię online,
 - Kupić kody do liczników przedpłatowych,
 - Sprawdzić aktualne saldo 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,
- Bezprowizyjnie przelewy w kilku tysiącach placówek bankowych Pekao SA (Klienci indywidualni) i PKO BP (Klienci biznesowi) w całej Polsce.

Zmiany wymagały odpowiedniego przygotowania organizacyjnego, świadomej i konsekwentnej realizacji poszczególnych zadań oraz odpowiednio przygotowanej i przeprowadzonej komunikacji z Klientami, którzy mogli odczuwać przejściowe utrudnienia związane z tak licznymi zmianami. Przebudowa systemu obsługi Klienta została przeprowadzona pomyślnie, a rzetelna i konsekwentna komunikacja pomogła zrozumieć naszym Klientom ich cele i konieczność wprowadzenia oraz wyzwania jakie stały przed całą organizacją.

Utrudnienia jakie wystąpiły podczas migracji danych:

- Przesunięcie terminu otrzymania faktury,
- Wydłużenie czasu rozpatrywania reklamacji,
- Brak możliwości zweryfikowania dokonania wpłaty przez Klienta,
- Brak możliwości wystawienia korekty faktury.

Dodatkowo wszyscy pracownicy Enei w obsłudze Klienta, rozliczeniach, windykacji, niezależnie od lokalizacji, pracują już w jednym systemie bilingowym, korzystając z tych samych danych i narzędzi.

Jednak podstawową korzyścią projektu SKOK jest uzyskanie jednej centralnej bazy ponad 2,4 mln KlientKlientów oraz wprowadzenie zdalnych niskokosztowych kanałów kontaktu z Klientami (eBOK, eFaktura), a także stworzenie podstaw pod dalszy rozwój systemów wspierających obsługę Klientów, jak np. CRM.

Ważnym kanałem komunikacji jest strona www.enea.pl.

Pogotowie energetyczne



Informacje o awariach i przerwach w dostawie prądu - czynne całą dobę

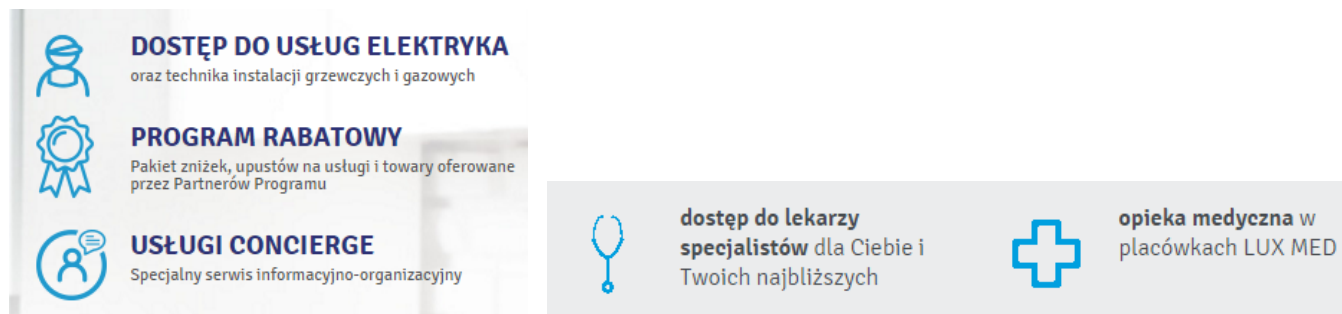
Ponadto Enea Operator udostępnia Klientom czynną 24 godziny na dobę linię telefoniczną pogotowia energetycznego.

ENERGIA+

Staramy się ułatwić Klientom wybór najbardziej odpowiadających na ich potrzeby produktów. Nasi Klienci korzystają ze strony www.energiaplus.pl. Jest to serwis dedykowany ofertom oraz promocjom dla firm i Klientów indywidualnych. Uzupełnia go profil na facebooku o tej samej nazwie. Klienci otrzymują za ich pośrednictwem najświeższe informacje o oferowanych im przez nas pakietach łączących sprzedaż energii z dodatkowymi usługami, dzięki którym dbamy o komfort i bezpieczeństwo Klientów.

Chcemy dbać o zadowolenie i lojalność naszych Klientów, oferując im wachlarz różnorodnych i atrakcyjnych cenowo produktów. W październiku 2015 roku Enea uruchomiła nowy kanał sprzedaży online. Klienci indywidualni Enei mogą już zawierać umowy przez internet z gwarantowaną, stałą ceną za energię oraz dodatkowymi korzyściami jak ENERGIA + Zdrowie, ENERGIA+ Pewna cena i ENERGIA+ Oszczędności.

Łączymy ofertę kupna energii z różnorodnymi pakietami usług dodatkowych. Oferujemy m.in. stałą cenę energii połączoną z fachową obsługą elektryka czy też z pakietem specjalistycznej opieki medycznej.



W 2015 r. włączyliśmy do naszej oferty produkt „Pakiet Asystent” dla Klientów biznesowych. Łączy on zakup energii z usługami wspierającymi biznes i ofertą ubezpieczeniową.



Organizujemy również promocje i loterie dla Klientów indywidualnych oraz biznesowych. W 2015 r. były to loterie z nagrodami takimi jak rok energii za darmo, samochód, tablety itp.:

ENERGIA+ Moc nagród - dla Klientów indywidualnych

ENERGIA+ Podwójny zysk - dla małych firm

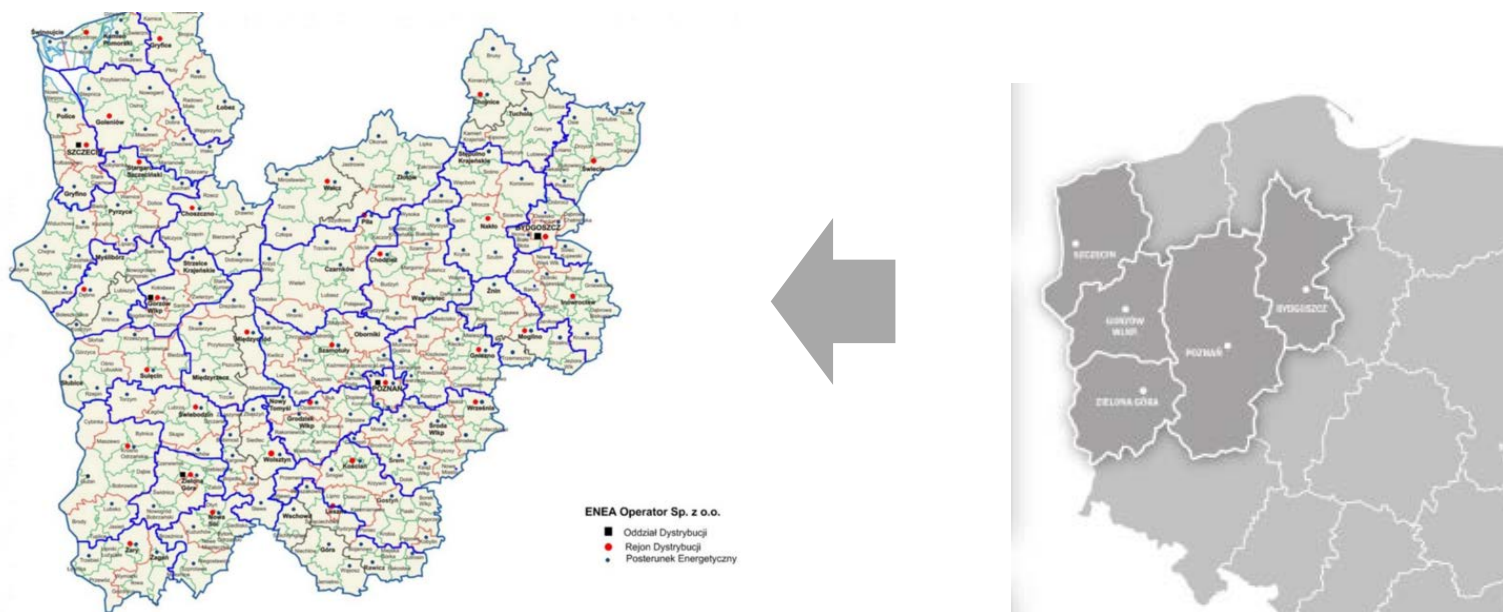
ENERGIA+ Aktywne życie. Dodatkową szansę w tej loterii można było zyskać oddając głos na wybranego triathlonistę w plebiscycie ENEA GRAND TRI.

Sprawna sieć dostarczania energii

Dzięki naszym inwestycjom, naprawom sieci i jej modernizacjom, zapewniamy dostęp do energii elektrycznej Klientom sześciu województw: wielkopolskiego, zachodniopomorskiego, kujawsko – pomorskiego, lubuskiego oraz części województw dolnośląskiego i pomorskiego.

Dbamy o niezawodność sieci, a w razie potrzeby o możliwie szybką likwidację wszelkich awarii, na obszarze **58,2 tys. km²** Polski północno-zachodniej, na której znajduje się nasza sieć dystrybucji energii. W jej skład wchodzi 134 tysiące kilometrów linii dystrybucyjnych wraz z przyłączami oraz 37 tysięcy stacji elektromagnetycznych.

Obszar dystrybucji energii Enei Operator



W 2015 r. mierzyliśmy się z licznymi anomaliami pogodowymi, które powodowały awarie sieci. Nasi specjaliści naprawiali szkody wywołane m.in. przez styczniowy orkan Felix, w marcu przez orkan Niklas oraz przez bardzo intensywne burze w lipcu, sierpniu i wrześniu. Dlatego też odnotowaliśmy większą niż w r. 2014 liczbę lokalnych przerw w dostawie energii.

Tabela 1. Wskaźniki czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w latach 2013 – 2015

Wskaźnik	2013	2014	2015	jednostka
Liczba Klientów	2 438 037	2 460 758	2 487 023	[szt.]
SAIDI* dla przerw planowych	127,39	106,09	110,19	[min.]
SAIDI dla przerw nieplanowych, z uwzględnieniem przerw katastrofalnych	415,33	223,49	410,05	[min.]
SAIFI** dla przerw nieplanowych z uwzględnieniem przerw katastrofalnych	4,21	3,21	5,43	
SAIFI dla przerw planowych	0,51	0,47	0,51	

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

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

Bezpieczeństwo danych

Obsługując tak wielu Klientów indywidualnych i instytucjonalnych, w szczególny sposób zwracamy uwagę na zasady ochrony danych. Restrykcyjnie przestrzegamy polityk i procedur, które chronią dane osobowe naszych Klientów.

Przykłady regulacji, które ułatwiają nam zapewnienie bezpieczeństwa danych:

- „Zasady bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Grupie ENEA”
- „Instrukcja zarządzania systemem informatycznym przetwarzającym dane osobowe w Grupie ENEA”
- „Zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego w Grupie ENEA”
- Zapisy każdej umowy Enei Operator z Klientami gwarantujące ochronę danych osobowych.

B. Edukacja

Dzielimy się wiedzą

Chętnie dzielimy się naszą wiedzą ekspercką podczas konferencji i spotkań branżowych.

Jesteśmy gospodarzem Międzynarodowego Kongresu Naukowo – Przemysłowego Energi@21.

Kongres z dużym sukcesem zorganizowano w 2015 r. Wzięli w nim udział eksperci i praktycy z Polski i zagranicy. Kolejna jego edycja, której również jesteśmy gospodarzem, odbyła się w dniach 10-11 maja 2016 r. W trakcie Kongresu Poznań stał się miejscem spotkania ekspertów branży energetycznej, którzy dyskutowali o stojących przed nią wyzwaniach i nadchodzącej transformacji energetyki. Wiodącym tematem była innowacyjność, rozważana jako fundament przyszłości branży.

Więcej informacji można znaleźć na www.energy21.pl

Targi Więcej Światła

Do ważnych organizowanych przez nasze spółki wydarzeń należą „Targi Więcej Światła” w Kołobrzegu, których gospodarzem jest Enea Oświetlenie. Edukowaliśmy w ich trakcie przedstawicieli samorządów na temat najnowszych rozwiązań oświetlenia przestrzeni publicznej i budynków użyteczności publicznej.

W 2015 r. zaprezentowaliśmy podczas „Targów Więcej Światła” internetową platformę komunikacji z Gminą, czyli nowy kanał wymiany informacji na temat eksploatacji oświetlenia. Narzędzie to ułatwi i udoskonali naszą współpracę. Przedstawiliśmy także najnowsze osiągnięcia w obszarze energooszczędnego oświetlenia LED, dedykowanego dla oświetlenia drogowego oraz iluminacyjnego.

Europejski Kongres Gospodarczy

Nasi eksperci dzielili się swoją wiedzą o branży na Europejskim Kongresie Gospodarczym. Mówili m.in. o wpływie unijnej polityki ochrony klimatu na konkurencyjność gospodarki, idei europejskiej solidarności energetycznej, nowych trendach na rynku, energetyce rozproszonej i roli prosumenta, specyfice polskiego Klienta na tle europejskim, finansowaniu inwestycji, sektorze kogeneracji oraz kierunkach rozwoju odnawialnych źródeł energii.

Wspieramy innowacje

Zostaliśmy wyróżnieni tytułem **Mecenasa Innowacji** w konkursie INNOWATORY tygodnika Wprost. Nagrodzono nas za wspieranie innowacji, m.in. poprzez organizację konkursu **ENERGIA+ Innowacje** oraz poprzez obecność na Platformie Transferu Technologii, łączącej twórców technologii z firmami.

Zachęcanie do innowacji i wspieranie ich to dla nas ważny kierunek edukacji obecnych i potencjalnych Klientów oraz szerzej, całego społeczeństwa. Naszymi działaniami chcemy umacniać świadomość wagi innowacji z każdego zakresu, szczególnie innowacji w branży energetycznej.

Zwracamy uwagę na rolę innowacji również w trakcie Międzynarodowego Kongresu Naukowo – Przemysłowego Energi@21. W jego trakcie przyznaliśmy nagrodę za innowacje w konkursie dla studentów „Przyszłość z energią, energia z przyszłością”. Zwyciężył projekt produkcji energii z wodoru i biogazu w nowoczesnej mleczarni autorstwa, studentów Uniwersytetu Przyrodniczego z Poznania. Do rywalizacji w konkursie Polskiego Komitetu Energii Elektrycznej i Enei stanęło 39 uczestników.

Inne kanały edukacji Klientów

Nasze spółki poprzez różne kanały komunikacji zwiększają wiedzę Klientów o produktach, usługach, bezpieczeństwie ich użytkowania i o innowacjach w naszej branży:

- poprzez prasę lokalną i branżową
- poprzez ulotki informacyjne, magazyn, materiały filmowe
- poprzez szkolenia produktowe
- poprzez targi branżowe
-
- poprzez profile takie jak ENERGIA+ na Facebooku

Enea Operator współpracowała z WFOŚiGW w Poznaniu w ramach programu KAWKA. Program ten dotyczył poprawy jakości powietrza np. poprzez informowanie o sposobie przyłączenia kolektorów słonecznych lub zmianę na ogrzewanie elektryczne, co obniża emisje pyłów i tlenków węgla.

Wśród działań Enei Operator warto wyróżnić również przygotowanie [spotów](#) przeciw kradzieży i dewastacji. Spoty te pokazują nowe inwestycje i negatywne skutki i wandalizmu i rozkradania majątku sieciowego.

Przestrzegamy przed oszustami

Zaangażowaliśmy się również w **ogólnopolską** kampanię edukacyjno - informacyjną skierowaną do Klientów indywidualnych „**Wybieraj mądrze. Sprawdź kto sprzedaje Ci energię**”, ostrzegającą przed nieuczciwymi sprzedawcami prądu, którzy celowo wprowadzają Klientów w błąd. Przestrzegamy Klientów przed nieuczciwymi praktykami i zachęcamy do uważnego czytania wszelkich proponowanych im przez akwizytorów umów.

Organizatorem 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, m.in. PGE Polska Grupa Energetyczna, TAURON Polska Energia, Enea, Grupa Energa i RWE Polska.

Link do spotu: <http://media.enea.pl/2800/pl/presskit/13570?file=717120>