

## Klienci i produkty

Od jakości naszych usług zależy komfort życia milionów Klientów i bezpieczeństwo energetyczne kraju. „Enea dostarcza stale produkty i usługi, wyprzedzając oczekiwania Klientów” – tak określona Misja Enei pokazuje, że Klient i jego potrzeby są w centrum naszej uwagi. Dostrzegamy zagadnienia, które są ważne dla Klientów i starannie staramy się je realizować.



Odpowiadamy za sprzedaż energii na terenie całej Polski, dostarczając ją do wszystkich segmentów Klientów i sektorów gospodarki.

Profil naszych Klientów jest zróżnicowany, są nimi zarówno gospodarstwa domowe jak i przedsiębiorstwa produkcyjne, dlatego też oferujemy szeroką ofertę produktów i usług.

Zależy nam na budowaniu odpowiedzialnej relacji z Klientami opartej na lojalności i wzajemnym zaufaniu.

Koncentrujemy się na udoskonalaniu standardów obsługi Klienta i konsekwentnie usprawniamy kanały komunikacji.



## Nasi klienci



[Wskaźnik własny 1]  
[GRI 102-7]

**W 2017 roku w gronie Odbiorców naszych produktów i usług znalazło się 2,5 mln Klientów.**

- Segment Obrót: 2 422 000 Klientów (Punktów Poboru Energii)
- Segment Dystrybucja: 2 553 000 Klientów

Tworzymy koncern składający się z wielu spółek, a każda ma swoich Klientów i partnerów biznesowych. W celu zapewnienia szczegółowo określonych standardów relacji z Klientami, wyodrębniamy następujące ich grupy:

- indywidualni (w tym gospodarstwa domowe)
- biznesowi
- kluczowi
- strategiczni
- przetargowi

Kluczowym Klientem dla części z nich jest Klient wewnętrzny, czyli należący do Grupy Enea, np. Enea Serwis czy Enea Pomiary.

## Główne usługi i produkty

Oferujemy szeroką gamę produktów wychodzącą naprzeciw różnym oczekiwaniom i potrzebom. Jako Grupa dokładamy wszelkich starań, aby każdy znalazł w Enei najlepiej dopasowaną do siebie ofertę.

Nasze bogate portfolio produktowe zawiera m.in. produkty łączące w sobie energię elektryczną oraz usługi czy produkty dodatkowe, takie jak pomoc fachowca w usuwaniu drobnych awarii domowych oraz innowacyjne urządzenia do inteligentnego zarządzania domem. Dodatkowo nasi Klienci indywidualni po wcześniejszym zarejestrowaniu się mogą korzystać z programu lojalnościowego - **Strefy Zakupów**. Serwis ten umożliwia zakupy dedykowanych przez Eneę produktów z atrakcyjnymi rabatami.

### **Nasz produkt Energia + Pewna Cena został najlepiej oceniony przez Polski Instytut Badań Jakości w dwóch kategoriach:**

- ogólne warunki oferty
- najbardziej przejrzysta oferta dla Konsumenta spośród ofert 16 firm zajmujących się sprzedażą energii.

## Główna gama naszych produktów

### Oferta dla gospodarstw domowych

- **Enea Smart** – produkt stanowiący połączenie energii elektrycznej z pakietem nowoczesnych rozwiązań, które zabezpieczą dom przed pożarem, zalaniem czy włamaniem, a także pozwalają bardziej efektywnie zużywać energię elektryczną
- **Energia + Fachowiec** – sprzedaż energii elektrycznej w pakiecie z usługami drobnych napraw domowych (elektryk, technik instalacji grzewczych i gazowych)
- **Energia + Zdrowie** – sprzedaż energii elektrycznej w pakiecie z usługami medycznymi
- **Energia + Pewna Cena** – Klient otrzymuje gwarancję niezmienności cen energii elektrycznej w czasie trwania umowy
- **Energia + Oszczędny dom** – Klient otrzymuje gwarancję niezmienności cen energii elektrycznej w czasie trwania umowy
- **Energia + Rodzina** – produkt dedykowany Klientom posiadającym Kartę Dużej Rodziny
- **Energia + Fotowoltaika** – Klient otrzymuje pomoc przy analizie potrzeb i możliwości technicznych, projekcie instalacji, pozyskaniu finansowania oraz wykonania i podłączeniu instalacji fotowoltaicznej do sieci
- **Enea Eco** – oferta antysmogowa kierowana od początku 2018 roku do Klientów, którzy chcą rozpocząć korzystanie w swoich domostwach z ogrzewania elektrycznego lub też ładować pojazdy elektryczne w godzinach nocnych

## Oferta dla firm

- **Energia + Stała Cena** – Klient otrzymuje gwarancję niezmienności cen energii elektrycznej w okresie trwania umowy
- **Energia + Zawsze Taniej** – produkt skierowany do przedsiębiorstw, gwarantujący Klientom niezmiennosc cen przez okres obowiązywania umowy oraz opust do 20% od cen standardowych
- **Energia + Index** – produkt skierowany jest dla przedsiębiorców zainteresowanych ceną energii ustaloną w oparciu o indeksy rynku terminowego
- **Dual Fuel** – kompleksowa usługa sprzedaży energii elektrycznej i gazu ziemnego dla przedsiębiorstw
- **Energia + Professional** – powiązany ze sprzedażą energii elektrycznej pakiet usług doradczych pozwalających zoptymalizować zużycie energii elektrycznej
- **Pakiet Asystent** – szeroka gama usług wspierających biznes dostępnych w ramach oferty Energia + Stała Cena oraz Energia + Zawsze Taniej obejmujących między innymi pomoc elektryka czy organizację interwencji informatyka lub serwisanta sprzętu biurowego

### Jeżeli szukasz więcej informacji:

Szczegółowe opisy naszych ofert znajdują się na naszej stronie internetowej:

- [Zakładka „Dla domu”](#)
- [Zakładka „Dla firmy”](#)

Szczegółowa oferta Strefy Zakupów znajduje się na stronie internetowej [www.strefa.enea.pl/](http://www.strefa.enea.pl/)

## Zgodność z prawem

[Wskaźnik własny 15]

W 2017 roku na spółki naszej Grupy **nie zostały nałożone** kary z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów oraz usług. Udzieliliśmy Klientom bonifikat w łącznej wysokości 2 191 323 zł, które związane były głównie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej oraz standardami obsługi Klientów.