

# Wysoka jakość obsługi

[GRI 103-1 dla Aspektu: Działania na rzecz satysfakcji Klientów ]

[GRI 103-2 dla Aspektu: Działania na rzecz satysfakcji Klientów ]

[GRI 103-3 dla Aspektu: Działania na rzecz satysfakcji Klientów ]

Jakość obsługi jest jednym z głównych czynników wpływających na satysfakcję naszych Klientów. Konsekwentnie ją ulepszamy, mając na celu ciągły rozwój w obszarze współpracy z Klientem, zgodnie z naszą strategią.

## Standardy w obsłudze Klienta

Ważnym dokumentem regulującym standardy etyczne i prawne w relacjach z Klientami, jest „Kodeks etyki Grupy Kapitałowej Enea”. Uzupełnia go szczegółowa „Polityka Compliance Grupy Enea”.

Działamy według „Strategii Marki Enea”. Zależy nam na precyzyjnym, jasnym i usystematyzowanym kontakcie z Klientami, dlatego też 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
- Standardy sprzedaży Enea SA dla Klientów biznesowych
- Obsługa reklamacji Klienta
- Standard Obsługi Korespondencji Elektronicznej Klienta w Contact Center w Enea Centrum
- Standard Telefonicznej Obsługi Klienta w Contact Center
- Standardy Obsługi Klienta w Biurze Obsługi Klienta
- Standardy Obsługi Klienta Enea Operator przez Enea Centrum
- Standardy realizacji zadań związanych z procesem sprzedaży i obsługi Klientów Enea SA przez komórki organizacyjne Enea SA oraz Enea Centrum
- Procedura przyjmowania i ewidencji zgłoszeń Klientów, realizacja procesów Obsługi Klienta oraz reklamacji realizowanych usług
- Procedura zmiany sprzedawcy
- Procedura zwrotu nadpłat dla Klientów Enea Operator z tytułu rozliczenia lub mylnej wpłaty
- Procedura autoryzacji Klienta przy obsłudze Klientów w Enei
- Obsługa zapytań, zgłoszeń, wniosków
- Kluczowe wytyczne jakościowe dla Pracowników Pionów Obsługi Posprzedażowej

Dodatkowo w Enei Operator, ze względu na specyfikę relacji z Klientem, obowiązują m.in:

- Procedura przyjmowania i ewidencji zgłoszeń Klientów, realizacji procesów obsługi Klienta oraz reklamacji realizowanych usług
- Procedura wyliczania korekt rozliczeń usług dystrybucji w Enea Operator
- Procedura zgłaszania wierzytelności, zwalniania z długu i odpisywania należności w koszty
- Regulamin przeprowadzania kontroli układów pomiarowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń przez przedstawicieli Enea Operator
- Regulamin rozliczeń usług dystrybucji w zakresie opłaty jakościowej, opłaty końcowej i opłaty OZE
- Procedura prowadzenia windykacji zadłużeń w Enea Operator
- Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej
- Procedura określania warunków przyłączenia i zawierania umów o przyłączenie

- Procedura przyłączania mikroinstalacji
- Procedura przyłączania mikroinstalacji
- Procedura monitoringu realizacji umowy o przyłączenie, jej rozliczenie oraz przyłączenie obiektu

## Prosta Obsługa Klienta



**W 2017 roku podjęliśmy pakiet inicjatyw Prostej Obsługi Klienta. Dążymy do uproszczenia umów, faktur i dokumentów, procesów w obszarze wsparcia i rozliczeń oraz rozwoju elektronicznej obsługi Klienta. Zależy nam, na stworzeniu czytelnych i zrozumiałych dokumentów dla Klientów, co przełoży się pośrednio na poprawę przebiegu procesów obsługi i rozliczeń.**

Wdrożyliśmy nowy **Standard Obsługi Klienta**, który stanowi poradnik codziennej pracy w Biurach Obsługi Klienta. Stanowi on wsparcie dla konsultantów i odpowiada na pytania związane z ich pracą oraz ujednolicił standard obsługi Klienta we wszystkich placówkach. Stworzony dokument jest wypadkową m.in. doświadczeń konsultantów i wyników badań „Tajemniczy Klient” oraz „Badań Satysfakcji Klienta”.

## Wyróżnienia i nagrody

### Nowy Impuls

W 2017 roku zostaliśmy docenieni za nowoczesny model relacji z Klientem i funkcjonowania na rynku, otrzymując branżowe wyróżnienie – „Nowy Impuls.” Enea SA doceniono za udaną realizację idei ENERGII+, polegającej na łączeniu sprzedaży energii elektrycznej z szeroką ofertą dodatkowych usług i benefitów.

### Bursztyn Polskiej Energetyki

Nasza Grupa otrzymała wyróżnienie w postaci statuetki „Bursztynu Polskiej Energetyki” za skuteczne i konsekwentne działania zwiększające bezpieczeństwo i niezależność energetyczną Polski poprzez przejęcie aktywów Elektrowni Połaniec.

### Tytuł Rozważna Firma

Tytuł przyznany spółce Enea Logistyka za działania związane z zarządzaniem należnościami i prowadzenie biznesu zgodnie z normami opisanymi w Kanonie Dobrych Praktyk Rozważnych Firm.

## Certyfikaty



**Możemy poszczycić się przynależnością do prestiżowego grona firm, które posiadają tytuł Certyfikowanego Sprzedawcy Energii. Jest on poświadczeniem rzetelności w obszarze sprzedaży oraz naszych działań na rzecz wyeliminowania nieuczciwych praktyk na rynku energii. Niezależna firma certyfikująca TUV Rheinland Polska przyznaje ten tytuł firmom, które sprzedają energię, spełniając wymagania „Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej”. Warto podkreślić, że spośród 400 przedsiębiorstw posiadających koncesję na obrót energią elektryczną na terenie Polski, tylko siedem uzyskało ten certyfikat.**

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