

RELACJE Z KLIENTAMI

Każdego dnia nasze produkty i usługi docierają do milionów Klientów. Od jakości i dostępności naszych usług zależy komfort ich życia i pracy. Dostosowujemy nasze działania do potrzeb i oczekiwań Klientów.

Klienci i produkty

Wskaźnik własny 1

Oferowane przez nas produkty i usługi trafiają do gospodarstw domowych i firm. Każdego roku powiększamy grono naszych Klientów oraz wprowadzamy nowe rozwiązania dostosowane do ich potrzeb.

W 2018 roku zaufało nam prawie **2,5** mln Klientów.

- Segment Obrót: **2 486,3** tys. Klientów (Punktów Poboru Energii).
- Segment Dystrybucja: **2 588,9** tys. Klientów.

W naszym portfolio znajdują się produkty oferujące energię elektryczną oraz pakiety zawierające również usługi czy produkty dodatkowe. Tym samym nasi Klienci w gospodarstwach domowych mogą skorzystać z pomocy fachowca w usuwaniu drobnych awarii domowych lub skorzystać z innowacyjnych urządzeń do inteligentnego zarządzania domem.

Szeroki zakres oferty kierujemy również do Klientów instytucjonalnych, którzy mogą skorzystać z pakietów wspierających prowadzony przez nich biznes. Oferta zawiera opcje pozwalające na utrzymanie niezmiennej ceny energii w trakcie umowy lub skorzystanie z usług optymalizujących jej zużycie.

PRODUKTY DEDYKOWANE 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 usługą assistance (elektryk, hydraulik, serwisant sprzętu RTV/AGD);
- **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 wykonaniu 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;
- **Enea Eco – Ogrzewanie Elektryczne** (piece powierzchniowo-akumulacyjne i pompy ciepła) – Klient otrzymuje bezpłatną ocenę zapotrzebowania grzewczego, doradztwo i dobór urządzeń, a także dostawę i montaż elektrycznych urządzeń i systemów grzewczych wraz z wydłużoną gwarancją na podzespoły i serwis.

PRODUKTY DEDYKOWANE DLA FIRM

- **Energia + Stała Cena** - Klient otrzymuje gwarancję niezmienności cen energii elektrycznej w okresie trwania umowy;
- **Energia + Fachowiec PRO** – szeroka gama usług wspierających biznes, dostępnych wraz z energią elektryczną i obejmujących między innymi pomoc elektryka, ślusarza, szklarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych i gazowych, technika urządzeń klimatyzacyjnych czy organizację interwencji informatyka lub serwisanta sprzętu biurowego;
- **Enea Smart Biznes** – produkt stanowiący połączenie energii elektrycznej z pakietem nowoczesnych rozwiązań, które zabezpieczą firmę przed skutkami pożaru, zalania czy włamania, a także pozwolą lepiej kontrolować zużycie energii elektrycznej i ciepłej;
- **Energia + Fotowoltaika** – Klient otrzymuje pomoc przy analizie potrzeb i możliwości technicznych, projekcie instalacji, pozyskaniu finansowania oraz wykonaniu i podłączeniu instalacji fotowoltaicznej do sieci;
- **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;
- **System Zarządzania Poborem Energii** – pakiet usług pozwalających firmom na zarządzanie danymi pomiarowymi i optymalizację kosztu jednostkowego energii elektrycznej;
- **DSR – Redukcja poboru mocy** – w ramach usługi Klient otrzymuje narzędzia do świadomego i dynamicznego zarządzania gospodarką energetyczną: podniesienie współczynnika bezpieczeństwa pracy oraz zwiększenie stabilności pracy urządzeń odbiorczych oraz dodatkowe przychody z tytułu gotowości do redukcji mocy i możliwość precyzyjnego ustalenia źródeł kosztów – energochłonności procesów produkcji.

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/

Wyprzedzanie oczekiwań Klientów

Wskaźnik własny 13

Na pierwszym miejscu stawiamy dobro naszych Klientów, dlatego z myślą o nich tworzymy oferowane produkty.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów uatrakcyjniliśmy ofertę w zakresie ekologicznego ogrzewania, w ramach której Klienci mogą podpisać umowę z partnerami oferującymi urządzenia grzewcze w postaci pieców akumulacyjnych oraz pomp ciepła. Dzięki temu Klienci uzyskują pomoc nie tylko w postaci lepszych warunków finansowych, ale też w postaci audytów i fachowego doradztwa.

Nowe produkty dla gospodarstw domowych:

- **Enea Eco** - oferta antysmogowa skierowana do gospodarstw domowych chcących wykorzystać tanią nocną energię elektryczną do ekologicznego ogrzewania domu lub ładowania samochodów elektrycznych;
- **Energia + Ogrzewanie** - Klient korzysta z atrakcyjnej oferty polegającej na doradztwie, audycie i sprzedaży pieców akumulacyjnych oraz pomp ciepła;
- **Enea Smart** – rozszerzyliśmy linię produktową o Pakiet Ogrzewanie. Pakiet umożliwia zarządzanie temperaturą w wybranych pomieszczeniach mieszkania lub domu, osiągając przy tym wymierne oszczędności w związku ze zmniejszeniem kosztów ogrzewania.

W 2018 roku zwiększyliśmy wachlarz oferowanych produktów biznesowych. Klienci uzyskali dostęp do produktów „Enea Smart Biznes” z pakietem nowoczesnych rozwiązań. Pozwalają one zabezpieczyć dom przed pożarem, zalaniem, czy włamaniem. Dodatkowo Klienci prowadzący firmy mogą skorzystać z usług fachowców wielu specjalności takich jak: elektryk, ślusarz, hydraulik, szklarz, informatyk łącznie z dojazdem specjalisty, diagnostyką, robocizną i częściami.

Nowe rozwiązania dla firm:

- **Enea Smart Biznes** - 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 PRO** – połączenie sprzedaży energii elektrycznej po niezmiennej, przez 24 lub 36 miesięcy, cenie oraz usług drobnych napraw.

INICJATYWY NA RZECZ KLIENTÓW

- **Rozwinęliśmy program lojalnościowy** Strefa Zakupów poprzez rozszerzenie i uatrakcyjnienie oferty produktowej oraz udostępnienie Strefy Zakupów dla nowych segmentów Klientów;
- **Kontynuowaliśmy współpracę** z Towarzystwem Obrotu Energią przy kampanii edukacyjnej „To nie żarty – wybieraj mądrze. Sprawdź, kto oferuje Ci prąd i gaz”, której celem jest ostrzeganie Klientów przed nieuczciwymi sprzedawcami;
- **Kontynuowaliśmy akcję edukacyjną** „Sprawdź, kto oferuje Ci energię, zanim podpiszesz umowę”;
- **Zaoferowaliśmy wsparcie** dla Klientów, którzy czuli się oszukani przez innych sprzedawców energii elektrycznej. Przygotowaliśmy dla nich specjalną ofertę produktową.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRODUKT

Z najwyższą starannością realizujemy warunki umów podpisywanych z Klientami. Przykładamy szczególną uwagę do jakości oferowanych produktów i usług. Istotnym elementem jest również dostarczenie nowoczesnych rozwiązań dostosowanych do warunków i otoczenia, w jakim będą wykorzystywane. Nie byłoby to możliwe bez prowadzenia prac rozwojowych nad nowymi produktami oraz inwestycji w infrastrukturę.

Znak jakości serii „NO SMOG”

Spółka Enea Ciepło pozytywnie przeszła proces certyfikacji w ramach Programu Promocji Ciepła Systemowego. Otrzymany certyfikat PreQurs jest ważny nie tylko dla nas, ale przede wszystkim dla mieszkańców miasta i naszych Klientów. Enea Ciepło otrzymała klasę A, z opisem „NE” (NIE EMITUJE lub też NO EMISSION). Nasze instalacje produkują ciepło w sposób bardziej ekologiczny i przyjazny dla środowiska, niż przydomowe kotłownie węglowe. Wykorzystanie ciepła systemowego jest jednym ze sposobów na walkę ze smogiem.

Inwestycje Enei Oświetlenie poprawiające komfort mieszkańców:

- Enea Oświetlenie zamontowała nowe oświetlenie dworca kolei wąskotorowej w Gąsawie: stylowe lampy oświetliły ponad stuletnie zabudowy stacji kolejowej. Poza efektami estetycznymi uwzględniliśmy również element środowiskowy, montując nowoczesne źródła LED. Najważniejsze jednak, że nowa instalacja oświetleniowa wpływa na komfort użytkowników, spełniając podstawowy cel – zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom;
- Enea Oświetlenie zmodernizowała ponad sto dziesięć zegarów astronomicznych, sterujących oświetleniem ulicznym Stargardu. Wykorzystaliśmy nowoczesne urządzenia, które wyposażone są w moduł GSM, umożliwiające zdalne załączanie oświetlenia, np. przez komórkę. W efekcie wykonanych prac poprawiła się jakość oświetlenia miasta, a około sześć tysięcy latarni oświetlających miejskie ulice włącza się i gaśnie w tym samym momencie.

Komunikacja z Klientami

Wskaźnik własny 11; Wskaźnik własny 12

Sprawna komunikacja z Klientami jest nieodłącznym elementem naszej współpracy. Korzystamy z nowoczesnych technologii oraz rozwiązań w celu zapewnienia komfortowej i profesjonalnej obsługi.

Jesteśmy dostępni dla naszych Klientów poprzez:

- 32 Biura Obsługi Klienta zlokalizowane w dogodnych miejscach;
- Dedykowanych Opiekunów Klientów;
- Elektroniczne biura obsługi klientów: eBOK i eBOK dystrybucyjny;
- Stronę internetową: enea.pl i operator.enea.pl;
- Contact Center: infolinia obsługowa (+48 611 11 11 11) i infolinia dystrybucyjna (+48 (61) 850 40 00);
- Innowacyjny chat i, od niedawna, live chat;
- Media społecznościowe np. Facebook (<https://www.facebook.com/GrupaEnea/>), YouTube (<https://www.youtube.com/user/TwojaEnea/>), Twitter (<https://twitter.com/GrupaEnea>).

JAKOŚĆ OBSŁUGI

Na sprawną komunikację wpływa dostępność i szybkość połączenia z naszym konsultantem. W celu zwiększenia gwarancji skutecznego załatwienia spraw naszych Klientów przez infolinię stale modernizujemy jej zaplecze techniczne. Nasze infolinie wyposażone są w dodatkowe źródła zasilania. Dzięki temu Klienci podczas awarii linii telefonicznej mogą bez przeszkód korzystać ze wsparcia naszych konsultantów.

W Biurach Obsługi Klienta funkcjonuje numerykowy system przywoławczy, który usprawnia pracę Konsultantów i zapewnia Klientom obsługę zgodnie z kolejnością przyścia do biura.

Dbamy również o wygląd i wyposażenie Biur Obsługi Klienta. Systematycznie wprowadzamy nową aranżację, która buduje ciepłą atmosferę wnętrza. Jednocześnie nasze biura wyposażone są m.in. w bezprzewodowy Internet, stanowisko do ładowania telefonów oraz miejsce do wypełniania wniosków.

Nowe rozwiązania w obszarze komunikacji dla Klientów:

- Wprowadziliśmy dodatkową funkcję w live chat, za pomocą której możliwe jest dodawanie załącznika w korespondencji. Ten pozornie niewielki krok, skraca proces rozwiązywania problemu. Klient nie musi dostarczać osobiście, ani wysyłać pocztą dokumentów, co do których ma wątpliwości. Może to zrobić za pomocą jednego kliknięcia, a Konsultant odbierze i zapozna się z treścią załącznika od razu;
- Zupełnie nowym rozwiązaniem technologicznym dostępnym dla Klientów Enei jest video chat. Rozwiązanie wpisuje się w trend personalizacji kontaktu z Klientem. Live chat umożliwia bezpośredni kontakt z Klientem, który widzi Konsultanta na monitorze, obserwuje jego mowę ciała, jednocześnie pozostając dla niego niewidocznym. Dzięki temu rozwiązaniu, mamy nadzieję na bliższy i częstszy kontakt z naszymi Klientami;
- Kolejnym rozwiązaniem przygotowanym dla Klientów jest wellcome call, czyli telefon powitalny, który wyjaśnia funkcjonalności i zasady posługiwania się serwisem telefonicznym w obsłudze Klienta bez konieczności wychodzenia z domu. W trakcie rozmowy konsultanci wskazują na możliwość korzystania z elektronicznego sposobu obsługi i strefy zakupów;
- Wyeliminowaliśmy papierowe blankiety, które były wysyłane na dodatkowej karcie wydruku razem z fakturą. Rozwiązanie wprowadziliśmy wśród Klientów, którzy nie wykorzystywali blankietów do płatności. Początkowo powyższe zmiany zostały wprowadzone w obszarze zielonogórskim, a obecnie stosowane są we wszystkich naszych lokalizacjach. Tym samym ograniczyliśmy ilość drukowanych dokumentów. Klienci mogą również zrezygnować z faktury papierowej na rzecz faktur elektronicznych. W tym celu wystarczy, że założą własne konto w systemie eBOK i wybiorą opcję rozliczania na podstawie e-faktury. Elektroniczna faktura zapewnia wygodę poprzez jej dostępność w każdym momencie, bez obawy o zagubienie dokumentu i bez konieczności posługiwania się wersją papierową faktury.

ZADOWOLENIE NASZYCH KLIENTÓW

Udoskonalamy i zmieniamy nasze produkty i usługi z myślą o Klientach. Jesteśmy ciekawi za co najbardziej cenią nas nasi Kontrahenci. Prowadzimy regularne badania satysfakcji wśród Klientów, żeby poznać opinie o naszej ofercie oraz szeroko rozumianej współpracy.

Wyniki badania w 2018 roku wskazują, że mamy aż **73%** zadowolonych Klientów z obsługi konsultantów Enei oraz w Biurach Obsługi Klienta.

Jak przeprowadzamy badania:

Przeprowadzamy badania zadowolenia Klientów dotyczące obsługi przez Infolinię i w Biurach Obsługi Klienta. Badanie realizowane w formie kwestionariusza ankiety. Klienci wybierani są losowo i poprzez kontakt telefoniczny. Badanie prowadzimy w trybie ciągłym i analizujemy miesięczne wyniki. Celem badania jest uzyskanie informacji o poziomie zadowolenia Klienta z realizacji jego sprawy oraz zaangażowania konsultanta Enei i BOK. Wskaźnik satysfakcji wskazuje na ilość osób zadowolonych z obsługi w stosunku do wszystkich, którzy wzięli udział w badaniu wypełniając ankietę.

Ciągłość dostaw energii

GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; WSKAŹNIK WŁASNY 8; WSKAŹNIK WŁASNY 23; WSKAŹNIK SEKTOROWY EU 28; WSKAŹNIK SEKTOROWY EU 29; WSKAŹNIK WŁASNY 13

Naszym priorytetem jest zapewnienie *niezawodności dostaw energii elektrycznej i ciepłej do naszych Klientów, którzy nam zaufali. Konsekwentnie realizujemy inwestycje w rozwój aktywów wytwórczych i sieci wraz z infrastrukturą dystrybucyjną. Skracamy przerwy w przypadku awarii lub prowadzonych prac modernizacyjnych.*

Zainwestowaliśmy prawie 1 mln zł w bezpieczeństwo energetyczne i rozwój w północno-zachodniej Polsce.

Celem wszystkich inwestycji realizowanych przez Eneę Operator jest przede wszystkim poprawa warunków zasilania oraz jakości dostarczanej energii elektrycznej. Dodatkowo, dzięki modernizacji i rozbudowie infrastruktury, spółka wzmacnia bezpieczeństwo energetyczne obsługiwanych województw oraz zapewnia moc dla nowych inwestorów, wspierając tym samym rozwój regionów. Inwestycje w smart grid to głównie automatyzacja sieci energetycznej mająca znaczący wpływ na skracanie i ograniczanie przerw w dostawach energii elektrycznej.

Enea Operator dodatkowo pozyskała ponad **34 mln zł** dofinansowania ze środków unijnych w ramach różnych programów finansowania. Na koniec 2018 roku łączna wartość dofinansowania pozyskanego z funduszy UE w ciągu ostatnich dwóch lat na inwestycje oraz projekty badawczo-rozwojowe wyniosła ponad **278 mln zł**.

CIĄGŁOŚĆ DOSTAW	INWESTYCJE INFRASTRUKTURALNE
<p>W celu zapewnienia ciągłości dostaw:</p> <ul style="list-style-type: none">– Prowadzimy regularne prace eksploatacyjne;– Przeprowadzamy szereg modernizacji;– Dokonujemy znaczących inwestycji;– Wprowadzamy najnowsze standardy techniczne;– Podejmujemy współpracę z innymi operatorami;– Podnosimy umiejętności i kwalifikacje naszego Zespołu.	<p>Najważniejsze inwestycje Enea Operator dotyczące głównych punktów zasilających:</p> <p>Województwo zachodniopomorskie</p> <ul style="list-style-type: none">– Rozbudowa dwóch głównych punktów zasilających zlokalizowanych na obrzeżach Szczecina, w miejscowości Zdroje i Dąbie. W ramach inwestycji wybudowana została linia kablowa, która łączy obydwie stacje energetyczne;– Wybudowanie dwóch nowych punktów zasilających w Choszcznie i Reczu oraz łączącą je linię wysokiego napięcia. Spółka kontynuowała przebudowę linii 110 kV Morzyczyn – Drawski Młyn oraz Reclaw – Goleniów. <p>Województwo lubuskie</p> <ul style="list-style-type: none">– Zakończenie modernizacji stacji energetycznej w Żarkach;– Wykonanie budowy głównego punktu zasilającego Kisielin oraz linii 110 kV Babimost- Zbączek i przebudowa linii 110kV Gorzów – Witnica.

	<p>Województwo kujawsko-pomorskie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kontynuacja przebudowy głównego punktu zasilającego Fordon wraz z budową drugostronnego zasilania stacji; – Kontynuacja budowy linii kablowej 110 kV Bydgoszcz Śródmieście – Bydgoszcz Północ wraz z przebudową stacji Bydgoszcz Śródmieście. <p>Województwo wielkopolskie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kontynuacja budowy linii wzmacniających zasilanie aglomeracji poznańskiej oraz linii 110 kV Piła Krzewina – Miasteczko Krajeńskie; – Wykonanie nowych lub przebudowę istniejących stacji energetycznych: <u>GPZ</u> Suchy Las, Kuczyna, Poznań Główna, Oborniki, Cytadela, Garbary, Wronki, Leszno Gronowo.
--	--

PODEJMOWANE DZIAŁANIA I REALIZOWANE INWESTYCJE

Doskonalimy swoje umiejętności w pracach wykonywanych pod napięciem. Ze względu na zapewnienie ciągłości dostaw energii elektrycznej, w większości, naprawy sieci wykonywane są przy włączonym napięciu. Ponadto, swoje doświadczenie w tym zakresie Pracownicy Enei Operator przekazują w ramach warsztatów na poligonie szkoleniowym Enei.

Jesteśmy gotowi na współpracę mającą na celu szybkie usuwanie awarii sieci elektroenergetycznych. Wyrazem tej deklaracji jest podpisane porozumienie pomiędzy Polskimi Sieciami Elektroenergetycznymi SA i operatorami systemów dystrybucyjnych, w tym Eneą Operator. Porozumienie usankcjonowało współpracę z innymi operatorami systemów dystrybucyjnych i przesyłowych, którą podejmowaliśmy w celu usunięcia skutków nadzwyczajnych sytuacji pogodowych, takich jak np. nawałnice.

Realizujemy zadania inwestycyjne, których celem jest zwiększenie bezpieczeństwa dostaw energii elektrycznej. W tym obszarze:

- Rozpoczęliśmy budowę linii wysokiego napięcia 110 kV relacji Jasiniec – Świecie wraz z przebudową stacji 110/15 kV Fordon. Inwestycja znacząco wpłynie na jakość zasilania w województwie kujawsko-pomorskim oraz poprawi efektywność zarządzania siecią poprzez zastosowaną automatykę;
- Rozbudowaliśmy stację elektroenergetyczną w Kostrzynie nad Odrą, która zasilą Klientów na terenie Kostrzyńsko-Słubickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej;
- Zakończyliśmy przebudowę ponad 110 km ciągu liniowego (110 kV) z Leszna do Wrześni oraz uruchomiliśmy zmodernizowany Główny Punkt Zasilania Zdroje w Szczecinie.

Korzystamy z nowoczesnych technologii pozwalających na zwiększenie efektywności energetycznej. Pozyskaliśmy dofinansowanie projektu pozwalającego na ograniczenie strat w transformatorach. W ramach projektu zostanie opracowany specjalny algorytm obliczeniowy, który ułatwi proces doboru transformatorów.

Dołączyliśmy do ogólnopolskiego programu dostarczania ciepła systemowego. Jest to ekonomiczny sposób ogrzewania budynków oraz dostarczania ciepłej wody. Rozwiązanie zapewnia komfort i bezpieczeństwo dla użytkowników przez cały rok.

PROCEDURY ORAZ WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

Działamy według określonych procedur oraz realizujemy założenia przyjętych programów. Kierując się nimi, Enea Operator może skuteczniej zapewniać ciągłość dostaw. W Enei Operator realizowany jest Program Poprawy Niezawodności wpływający na niezawodność pracy sieci.

W ramach Programu Poprawy Niezawodności, realizowaliśmy działania takie jak:

- Modernizacja ciągów liniowych SN w zakresie kompleksowej modernizacji całych odcinków linii, łącznie w montażem łączników sterowanych zdalnie;
- Automatyzacja elektroenergetycznej sieci dystrybucyjnej, w zakresie montażu łączników sterowanych zdalnie w liniach napowietrznych SN oraz w stacjach transformatorowych i modernizacji sterowników obiektowych i koncentratorów;
- Likwidacja zagrożeń zwarciovych w sieci SN, mająca na celu zwiększenie przekrojów wyprowadzeń linii SN z GPZ, co pozwoli w konsekwencji na zwiększenie pewności zasilania Odbiorców;
- Wymiana kabli niesieciowanych SN na kable w izolacji z polietylenu usieciowanego;
- Wdrożenie w wybranych ciągach SN funkcji FDIR (Faul Detection, Isolation & Restoration);
- Likwidacja sieci 6 kV na terenie Rejonu Dystrybucji Poznań.

W ramach Programu Niezawodności pracy sieci w Enei Operator obowiązują poniższe procedury:

- Procedura dotycząca planowania i zgłaszania prac na sieci WN, SN i NN, na potrzeby realizacji inwestycji i eksploatacji oraz prowadzenia ruchu sieci w Enei Operator Sp. z o.o.;
- Procedura prac pod napięciem przy urządzeniach elektroenergetycznych w Enei Operator Sp. z o.o. ;
- Procedura prac pod napięciem w sieciach napowietrznych 15 i 20 KV w Enei Operator Sp. z o.o.;
- Procedura prowadzenia ewidencji wykonanych prac w technologii PPN oraz obliczania dostarczonej energii elektrycznej do Odbiorców, w trakcie wykonywania prac pod napięciem w Enei Operator Sp. z o.o.;
- Procedura wymiany informacji oraz raportowania zdarzeń w sieci elektroenergetycznej przez służby ruchu Enei Operator Sp. z o.o. i współpracy ze sztabami zarządzania kryzysowego w sytuacjach awarii rozległych;
- Procedura zarządzania wycinkami drzew i krzewów w pasach linii elektroenergetycznych Enei Operator Sp. z o.o.;
- Katalog standardowych zabiegów eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej WN, SN i NN w Enei Operator Sp. z o.o. ;
- Szczegółowe regulacje dotyczące prawidłowej eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych.

Z roku na rok **osiągamy coraz lepsze wskaźniki**, obrazujące efektywność naszego działania:

SAIDI¹ - średni czas trwania wyłączenia zasilania w 2018 roku to **149,94 minuty**. W porównaniu do roku 2015, poprawiliśmy wskaźnik o **65,5%**²

SAIFI³ - częstotliwość wyłączenia zasilania w 2018 roku wyniosła **3,03**. Poprawiliśmy ten wskaźnik o **44,9%** względem roku 2015.⁴

Na poprawę wskaźników niezawodności w Enei Operator złożyło się wiele czynników. Należy do nich mniejsza liczba katastrof, niż w roku poprzednim. Ponadto, jest to efekt usprawniania procesu dystrybucji, zmiany struktury zarządzania ruchem w sieci oraz prowadzonych w spółce inwestycji w modernizację sieci elektroenergetycznej. Spółka przeprowadziła szereg innowacji oraz projektów, których celem była poprawa ciągłości zasilania oraz jakości świadczonych usług. Jednym z elementów było wdrożenie nowej organizacji służb zarządzania ruchem w spółce oraz wzmocnienie struktur Posterunków Energetycznych. W Enei Operator powstała Centralna Dyspozytornia Mocy, która umożliwi efektywniejsze planowanie wyłączeń podczas prac modernizacyjnych na sieci 110 kV oraz skuteczniejszy monitoring stanu sieci *elektroenergetycznej spółki*.

Enea Operator przeprowadziła również zmiany organizacyjne wpływające na zapewnienie ciągłości dostaw energii elektrycznej. Została zmieniona i ujednoczona praca posterunków energetycznych. Zoptymalizowano ich strukturę, liczbę i lokalizację, zakresy zadań, zatrudnienie, wyposażenie i odpowiedzialność. Nowy sposób organizacji brygad Pogotowia Energetycznego wpływa bezpośrednio na skrócenie przerw w dostawach energii elektrycznej.

Cyberbezpieczeństwo

Wskaźnik własny 10

Szanujemy prywatność naszych Klientów oraz dbamy o bezpieczeństwo przechowywanych danych. Kierujemy się w tym zakresie obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi procedurami.

Dbamy o cyberbezpieczeństwo poprzez:

- Doskonalenie posiadanego systemu teleinformatycznego. Wprowadzamy zaawansowane rozwiązania umożliwiające rozwój procesów reagowania na incydenty z zakresu bezpieczeństwa teleinformatycznego;

¹ Wartości wskaźników niezawodności SAIDI i SAIFI są wartościami wskaźników nieoczyszczonych z katastrofalnych zdarzeń pogodowych. Zgodnie z nową Regulacją Jakościową w latach 2018-2025 dla Operatorów Systemów Dystrybucyjnych, wskaźniki te podlegają oczyszczeniu. Przedstawione wskaźniki za rok 2018 nie zostały jeszcze ostatecznie przeliczone (stan na dzień 23.01.2019 r.). Oznacza to, że ostateczne wskaźniki za rok 2018 mogą jeszcze nieznacznie się zmienić.

² Rok 2015 jest rokiem odniesienia, ze względu na wyznaczone cele w Strategii Rozwoju Grupy Kapitałowej Enea w perspektywie do 2030 roku. W 2015 roku wskaźnik SAIDI wynosił 434 minuty.

³ Wartości wskaźników niezawodności SAIDI i SAIFI są wartościami wskaźników nieoczyszczonych z katastrofalnych zdarzeń pogodowych. Zgodnie z nową Regulacją Jakościową w latach 2018-2025 dla Operatorów Systemów Dystrybucyjnych, wskaźniki te podlegają oczyszczeniu. Przedstawione wskaźniki za rok 2018 nie zostały jeszcze ostatecznie przeliczone (stan na dzień 23.01.2019 r.). Oznacza to, że ostateczne wskaźniki za rok 2018 mogą jeszcze nieznacznie się zmienić

⁴ Rok 2015 jest rokiem odniesienia, ze względu na wyznaczone cele w Strategii Rozwoju Grupy Kapitałowej Enea w perspektywie do 2030 roku. W 2015 roku wskaźnik SAIFI wynosił 5,50.

- Dostosowanie naszej Grupy do wymogów formalnych i prawnych. W naszych spółkach zostali wyznaczeni Inspektorzy Ochrony Danych, którzy monitorują przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych i są punktem kontaktowym we wszystkich sprawach związanych z ochroną danych także dla Klientów;

- Wdrożone wewnętrzne regulacje:
 - Polityka Ochrony Danych Osobowych w Grupie Enea;
 - Zasady Bezpieczeństwa Teleinformatycznego w Grupie Enea;
 - Zasady przetwarzania danych osobowych w Grupie Enea;
 - Metodyka zarządzania ryzykiem przetwarzania danych osobowych w Grupie Enea.