

III. Nasza strategia zrównoważonego rozwoju

1. ZORIENTOWANIE NA KLIENTA

Grupa TAURON zaufało blisko 5,3 mln klientów, czyniąc ją największym sprzedawcą prądu w Polsce. Sieć dystrybucji działa na obszarze równym niemal jednej piątej powierzchni kraju, zapewniając energię południowo-zachodnim województwom: małopolskiemu, śląskiemu, opolskiemu, dolnośląskiemu i podkarpackiemu. Ponadto dostarcza ciepło ponad 700 tys. domów, urzędów i instytucjom oraz firmom na terenie 17 aglomeracji miejskich Śląska, Zagłębia i Małopolski. Grupa TAURON dba o obecnych i przyszłych klientów, dostosowując swoją ofertę do zróżnicowanych potrzeb detalicznych i biznesowych klientów.

Liczba klientów indywidualnych i biznesowych	Obszar sprzedaży	Obszar przesyłu i dystrybucji
Klienci indywidualni	4 806 352	4 800 853
Klienci biznesowi	419 661	355 942
Suma	5 226 013	5 156 795

Zgodnie z wytycznymi zawartymi w „Strategii korporacyjnej Grupy TAURON na lata 2014–2017 z perspektywą do roku 2023” klient i jego satysfakcja to jeden z głównych obszarów działania Grupy TAURON i wszystkich jej spółek. Dlatego też jeszcze w 2012 r. powołaliśmy Rzecznika Praw Klienta, który reprezentuje wewnątrz organizacji interesy klientów. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszego otoczenia, prowadzimy także działania edukacyjne w zakresie funkcjonowania rynku energii elektrycznej, efektywności energetycznej i bezpiecznego korzystania z energii. Tym samym hasło: „Nasza energia – Twoje bezpieczeństwo” staje się rzeczywistym narzędziem działań na rzecz klienta, zrównoważonego rozwoju i osiągania celów strategicznych.

Cel 1: Do 2015 r. co najmniej 75 proc. klientów zadowolonych ze współpracy z Grupą TAURON.

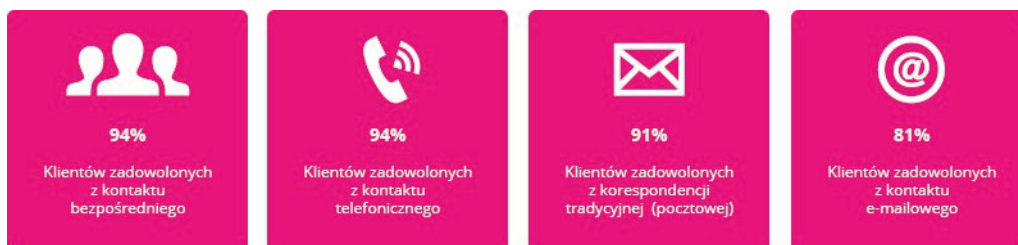
Nadrzędnym celem strategicznym Grupy TAURON jest ciągle wzrost wartości zapewniający zwrot z zainwestowanego kapitału dla akcjonariuszy. Aby go osiągnąć, niezbędne jest utrzymanie obecnych i pozyskanie nowych klientów. W rezultacie naszym celem jest takie działanie, aby co najmniej 75 proc. naszych klientów było zadowolonych ze współpracy z Grupą TAURON. Dzięki temu założeniu będziemy mogli koncentrować się na tworzeniu oferty produktów i obsługi zgodnej z oczekiwaniami obecnych i przyszłych klientów. Na zlecenie spółki TAURON Obsługa Klienta TNS Polska pod koniec 2013 r. przeprowadził kompleksowe badanie satysfakcji klientów indywidualnych, zarówno Grupy TAURON, jak i konkurencji. Dzięki otrzymanym wynikom poznaliśmy odpowiedź na dwa zasadnicze pytania: jaki jest poziom satysfakcji naszych klientów indywidualnych i jakie czynniki najsilniej wpływają na ich zadowolenie. Wyniki badania wskazują, że klienci darzą nas zaufaniem i docenili naszą niezawodność, twierdząc, że dotrzymujemy obietnic, które składamy. Dzięki temu w 2013 r. udało nam się spełnić oczekiwania 73 proc. klientów. Chcemy, aby w 2015 r. co najmniej 75 proc. klientów było zadowolonych z naszej obsługi. Jednocześnie zdajemy sobie sprawę, ile pracy jeszcze przed nami, dlatego stale podnosimy standardy obsługi, staramy się dostosowywać produkty do potrzeb klientów i pracujemy nad dodatkowymi rozwiązaniami, które będą zwiększać komfort korzystania z naszych usług. Efekty tych działań klienci będą mogli w pełni odczuć w kolejnych latach.

**W 2013 r. podjęliśmy wiele działań,
proces osiągania założonego
celu trwa**



- Satysfakcja i zaufanie klientów TAURONA w 2013 r. wzrosły;
- Wprowadziliśmy nowe pilotażowe produkty: EkoOszczędny oraz EkoOgrzewanie;
- Wszyscy pracownicy Grupy TAURON zajmujący się obsługą klienta zostali przeszkoleni w ramach wprowadzonych standardów obsługi klienta;
- Największym i strategicznym klientom zapewniliśmy kompleksową obsługę poprzez indywidualną opiekę ze strony menedżerów ds. klienta kluczowego.

Podnosimy standardy obsługi klienta. Zarówno w spółkach zajmujących się dystrybucją energii, jak i jej sprzedażą, wdrażany jest projekt – Standardy obsługi klienta, którego głównym celem jest poprawa jakości obsługi. W jego ramach zrealizowany został cykl warsztatów, w wyniku których wypracowane zostały nowe postawy i zidentyfikowano właściwe zachowania w stosunku do klienta. Dzięki projektowi Standardy obsługi klienta w spółkach TAURON Dystrybucja i TAURON Dystrybucja Serwis przeszkoleni zostali wszyscy pracownicy zajmujący się obsługą. Ponadto w spółkach TAURON Sprzedaż i Sprzedaż GZE w 2013 r. przeprowadzono badanie, którego celem było sprawdzenie, w jakiej mierze pracownicy stosują wprowadzone Standardy obsługi klienta biznesowego w codziennej obsłudze – bezpośredniej, realizowanej poprzez telefon, e-mail lub korespondencyjnie. We wszystkich kanałach kontaktu pracownicy zostali ocenieni bardzo dobrze. 94 proc. klientów było zadowolonych z kontaktu bezpośredniego, 93 proc. z telefonicznego, 91 proc. z korespondencji tradycyjnej (pocztowej) i 81 proc. z kontaktu e-mailowego. W 2013 r. kontynuowano również wdrażanie Katalogu dobrych praktyk, ujmującego zestaw zasad, które powinny się stosować podczas obsługi klienta. Dzięki tym działaniom poziom satysfakcji klientów Grupy TAURON wzrósł. Wyniki badania satysfakcji klientów pokazały, że najbardziej doceniono uprzejmość i kulturę osobistą sprzedawców oraz warunki oferowanych umów. Wysoko oceniono również terminowość przesyłania rachunków i faktur za energię. Zdajemy sobie sprawę, że mimo wprowadzanych programów i udogodnień nie wszyscy klienci Grupy TAURON są zadowoleni z poziomu obsługi w takim stopniu, jakiego byśmy sobie życzyli. Obszarami, na których będziemy się skupiać to zwiększenie szybkości odpowiedzi na zadawane przez klientów pytania, poprawienie komfortu zgłaszania problemów i polepszenie efektywności procesu ich rozwiązywania, a także podniesienie jakości współpracy.



Wyniki badania satysfakcji klienta*

	2013	2012
Indeks satysfakcji	73	73
Indeks lojalności	77	77

* Badanie przeprowadzone na kliencie masowym; skala od 0 do 100, wskaźnik w przedziale 70–80 oznacza wynik bardzo dobry.

Intensywnie pracujemy nad spójnym systemem billingowym. Nowy mechanizm rozliczeń ma usprawnić obsługę klientów i umożliwić dostęp do usług przez Internet (dotyczy 800 tys. mieszkańców regionu krakowskiego i nowosądeckiego). Zmierzamy do tego, aby na całym obszarze działania Grupy TAURON obowiązywał jeden spójny system, czas obsługi uległ skróceniu, procesy jeszcze większemu ujednoczeniu, a także by zwiększyło się bezpieczeństwo danych. W 2013 r. dokonano centralizacji systemów billingowych dla klientów biznesowych. To pierwszy na taką skalę system w polskiej energetyce. Nowe funkcje i nowoczesne rozwiązania informatyczne podwyższyły poziom obsługi. Dzięki usprawnieniom klient ma możliwość otrzymania jednej faktury dla wszystkich punktów poboru, może być obsługiwany w każdej lokalizacji

i ma szybszy dostęp do informacji. Kolejne etapy centralizacji systemów billingowych odbywać się będą w 2014 r. Jesteśmy również w trakcie procesu ujednoczenia podejścia do klientów na terenie południowo-zachodniej Polski.

Pamiętamy też, że ok. 60 proc. sprzedawanej w Grupie TAURON energii trafia do **klientów biznesowych i strategicznych**. Grupa TAURON w 2013 r. wdrożyła kompleksowy projekt opieki dla obu tych grup, zarówno ze strony obsługi dystrybucyjnej, jak i sprzedaży energii elektrycznej oraz ciepła. W każdym z oddziałów TAURON Dystrybucja pojawili się pracownicy, których zadaniem jest obsługa największych klientów spółki. Zadaniem menedżerów ds. klienta kluczowego jest odciążenie klienta m.in. poprzez wyłączenie go w zagadnieniach natury formalnej. W wielu kwestiach wystarczy kontakt z menedżerem, bez konieczności porozumiewania się z wieloma osobami z różnych obszarów działania spółki. Klient może również liczyć na stałe monitorowanie swojej sytuacji pod kątem wielkości zużycia energii elektrycznej, na wspólne opracowywanie planów zapotrzebowania na energię czy też na ocenę prawidłowości rozliczeń i analizę przyczyn znaczących zwyczaj i spadków jej zużycia. Stworzona dla tej grupy oferta warsztatowa i spotkania indywidualne stwarzają możliwości bezpośrednich rozmów, poznania preferencji klientów kluczowych oraz ich oczekiwań dotyczących współpracy. Jest to także okazja do przekazania wiedzy dotyczącej rynku energii (m.in. prawa energetycznego, sytuacji gospodarczej). W 2013 r. w Warsztatach Energetycznych zorganizowanych przez Grupę TAURON wzięło udział 243 reprezentantów kluczowych klientów. Natomiast w ramach projektu Akademia TAURON – Key Account Management przeprowadzono specjalne szkolenia w celu podniesienia kompetencji pracowników sprzedaży. Taka kompleksowa obsługa na najwyższym poziomie przekładać się ma na zwiększenie satysfakcji klienta i budowanie partnerskich relacji.

Mamy szeroką i różnorodną ofertę z atrakcyjną ceną oraz dodatkowymi usługami. Rozumiemy, że nasi klienci mają różne potrzeby, style życia. Dla jednych ważna jest wygoda, dla innych cena, dla jeszcze innych ekologia. Dlatego, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom, Grupa TAURON tworzy różnorodną ofertę, z której każdy klient może wybrać najbardziej odpowiadające mu rozwiązania. W przeprowadzonym badaniu satysfakcji klientów to właśnie możliwość wyboru różnych rozwiązań i dopasowanie oferty Grupy TAURON do potrzeb klienta doceniono najbardziej.

Jeden z nowych produktów spółki TAURON Sprzedaż to **EkoOgrzewanie**. Skierowany jest do osób, które cenią ogrzewanie elektryczne jako wygodny sposób na zapewnienie komfortu cieplnego mieszkania i domu w sposób proekologiczny. Rozwiązanie wprowadzono pilotażowo w ponad stu krakowskich mieszkaniach przede wszystkim w celu zmniejszenia uciążliwości tradycyjnych palenisk węglowych. Nowy produkt umożliwi bezpieczne i energooszczędne zarządzanie temperaturą przy dopasowaniu jej w wybranych pomieszczeniach do potrzeb. Co ważne, klient może nie tylko ogrzewać pomieszczenia, ale także podgrzewać wodę. Jednym z nowych urządzeń oferowanych w tym przyjaznym środowisku rozwiązaniu jest pompa ciepła. Urządzenie to pobiera ciepło z ziemi, wody lub powietrza i używa go do ogrzewania domu. Działa dzięki wykorzystaniu procesów sprężania i rozprężania, podobnie jak lodówka, ale zamiast chłodzić – grzeje. Jest bardzo efektywna – zaledwie 30 proc. ciepła pochodzi ze sprężarki, pozostałe 70 proc. z otoczenia. Użytkownicy takiego systemu ogrzewania mają do dyspozycji także tańszą energię elektryczną, a co z tego wynika – ciepły dom i oszczędności. Produkt jest przeznaczony dla osób, które planują instalację takiego urządzenia, ale do końca września 2013 r. mogli z niego korzystać klienci już posiadający pompę ciepła. TAURON Ciepło współpracuje przy tym produkcie z firmą Viessmann i zapewnia doradztwo przy doborze urządzeń. Klienci, którzy decydują się na skorzystanie z oferty, otrzymują dwuletnią gwarancję stałej ceny energii elektrycznej.

Wiemy, że dla naszych klientów najistotniejszą kwestią, obok niezawodności i bezpieczeństwa dostaw, jest cena. Dlatego z jednej strony wciąż szukamy nowych szans rozwoju, a z drugiej efektywności kosztowej, która pozwoli Grupie TAURON utrzymać niskie ceny. Z myślą o sektorze małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) wprowadzono **Pakiet Oszczędny Złoty**. Dzięki temu rozwiązaniu klienci MSP o rocznym zużyciu energii do 250 MWh mogą zyskać gwarancję ceny i obniżyć koszty zużywanej energii. W ostatnim roku TAURON Sprzedaż obniżył ceny taryfowe¹ dla klientów indywidualnych średnio o 4,54 proc. W lipcu 2013 r. ruszyła kampania „Od wakacji niskie ceny prądu”. Wprowadzone zostały produkty z ceną energii niższą niż w taryfie i z dodatkowymi korzyściami dla klientów: m.in. gwarancją ceny, energią ze źródeł odnawialnych, e-fakturą. Powstały nowe taryfy i trzy rodzaje oferowanych pakietów:

1. Produkt Bezpieczny, czyli gwarancja ceny nawet na trzy lata – korzysta z niego 400 tys. gospodarstw domowych;
2. Produkt Internetowy, czyli dla internautów najtaniej – ponad 110 tys. klientów TAURONA otrzymuje faktury drogą elektroniczną;
3. Produkt EkoOszczędny, czyli ekologia – klienci mają pewność, że kupowana przez nich energia pozyskiwana jest z ekologicznych źródeł i jest tańsza niż w taryfie, a dzięki e-fakturom pomagają nam oszczędzać papier.

Produkty zostały opracowane według wytycznych przekazanych przez klientów podczas Spisu energetycznego – jedynego takiego badania w Polsce.

Dzięki nowelizacji Prawa energetycznego Grupa TAURON może także rozpocząć ekspansję na rynek gazu. Swoim klientom indywidualnym i biznesowym chce zaoferować m.in. sprzedaż gazu i prądu w pakiecie oraz niższe ceny obu mediów. Trwają również prace nad nowymi produktami z użyciem ciepła sieciowego, które gwarantuje nie tylko

¹ Zgodnie z wytycznymi URE.

oszczędność, ale przede wszystkim bezpieczeństwo. Proces podgrzewania wody odbywa się z dala od mieszkań, co całkowicie eliminuje zagrożenie zatrucia tlenkiem węgla. Kompleksowa oferta w zakresie ciepłej wody użytkowej oraz centralnego ogrzewania to idealny wybór dla osób ceniących sobie komfort i bezpieczeństwo.

Rozwijamy nowoczesne rozwiązania proklienckie. Satysfakcja i zaufanie klientów to wartości, dzięki którym możemy się rozwijać. Rozumiemy więc, że wprowadzane przez nas udogodnienia dla użytkowników energii i ciepła to także inwestycja w naszą przyszłość. Dlatego wciąż szukamy nowych rozwiązań.

Oczekiwanie interesariuszy:

Udzielanie informacji na temat nowych, innowacyjnych usług dostarczanych przez Grupę TAURON (np. kwestia inteligentnych sieci energetycznych).

Ukazanie wpływu innowacji w oferowanych produktach na przedsiębiorstwo i jego otoczenie.

Inteligentne liczniki na rzecz ograniczenia zużycia energii. Inteligentne opomiarowanie (smart metering) dostarcza na bieżąco i zdalnie informacji o zużyciu energii i umożliwia klientowi rozliczanie się za faktyczne zużycie, a nie – jak to obecnie ma najczęściej miejsce – za prognozy. Instalacja inteligentnego opomiarowania wpisuje się w zalecenia Unii Europejskiej. Dyrektywa Komisji Europejskiej – tzw. trzeci pakiet liberalizacyjny – zobowiązuje Polskę do wyposażenia w inteligentne liczniki do 2020 r. 80 proc. konsumentów. W 2013 r. przeprowadzono pomyślnie pilotażową instalację ok. 40 tys. liczników u klientów na terenie Dolnego Śląska, Śląska i Małopolski. TAURON Dystrybucja ogłosił przetarg na wdrożenie systemu inteligentnego opomiarowania we Wrocławiu. Operator chce zainstalować inteligentne liczniki u ponad 330 tys. klientów firmy. Program ma się rozpocząć w drugiej połowie 2014 r. i potrwać dwa lata. Stanowi część projektu Smart City Wrocław (SCW), który ma być pierwszym krokiem do przeprowadzenia optymalizacji procesu dystrybucji energii elektrycznej oraz poprawy efektywności procesów związanych z realizacją zarządzania danymi pomiarowymi i obsługi klientów. Dzięki temu rozwiązaniu każdy klient objęty programem będzie miał kontrolę nad zużyciem energii i dostęp do rozliczeń w każdej chwili. Jednocześnie będzie też w dużo mniejszym stopniu narażony na naruszenia prywatności swoich danych czy ich utratę. Liczniki będą wyposażane w oddzielne przystawki, które dzięki technologii bezprzewodowego przesyłu danych pozwolą klientowi odczytać bieżące dane nawet wtedy, gdy licznik będzie oddalony od miejsca poboru prądu, np. umieszczony w szafce na drugim końcu działki. Służby energetyczne będą mogły sprawniej reagować na wszelkie usterki. Projekt będzie realizowany do 2016 r., a rozpoczęcie montażu inteligentnych liczników planowane jest na czwarty kwartał 2014 r.

Współpraca z T-Mobile. TAURON Polska Energia i T-Mobile Polska rozpoczęły pilotażowy program oferowania swoim klientom detalicznym produktów partnera. Klienci TAURONA i T-Mobile otrzymują propozycję skorzystania z oferty telekomunikacyjnej lub energetycznej. Projekty, nad którymi wspólnie będą pracowały zespoły eksperckie obu spółek, mają określić standardy dla innowacyjnych produktów i usług, które będą wdrażane wspólnie na polskim rynku. Obie firmy zamierzają wykorzystać zdobyte doświadczenie do przygotowania pracowników, systemów i procesów przy projektach wdrażanych w ramach strategicznej współpracy, także w zakresie bezpieczeństwa danych klientów.

Klient może zostać wytwórcą energii (prosumentem). W 2013 r. weszła w życie nowelizacja ustawy – Prawo energetyczne. Tak zwany mały trójpak energetyczny umożliwia rozwój energetyki prosumenckiej i upraszcza procedurę przyłączenia źródeł OZE o mocy do 40 kW do sieci dystrybucyjnej. Oznacza to, że każdy klient może założyć małą elektrownię wodną, postawić wiatraki, zainstalować panele fotowoltaiczne, aby stać się wytwórcą prądu przyłączonym do sieci dystrybucyjnej. W odpowiedzi na zmiany w ustawie – Prawo energetyczne podjęto wiele działań na rzecz ułatwienia korzystania przez klientów spółki TAURON Dystrybucja z tej nowej możliwości. Uproszczony formularz zgłoszeniowy i informacja dla klientów o tym, co należy zrobić, aby przyłączyć mikroinstalację, zamieszczone są na stronie internetowej. Podjęto również współpracę w ramach Polskiego Towarzystwa Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej, aby ujednotlić w skali kraju zasady przyłączania mikroinstalacji oraz wymagania techniczne dla źródeł przyłączanych do sieci dystrybucyjnych. W ten sposób Grupa TAURON rozpoczęła proces przyłączania wiatraków o małej mocy i pozyskiwania energii z innych niewielkich odnawialnych źródeł.

Cel 2: **Zobowiązujemy się zapewnić bezpieczeństwo interesów klienta.**

Przekazywanie wiedzy o rynku energii to najlepszy sposób na zapewnienie bezpieczeństwa interesów klienta. Rozwój energetyki, w tym pojawienie się nowych źródeł energii, innowacyjne technologie czy też zmiany w prawie, niosą ze sobą nowe możliwości dla klientów. Trzeba jednak pamiętać, że uwolnienie rynku energii – obok szeregu korzyści – niesie też niebezpieczeństwo nieuczciwej konkurencji dla konsumentów energii. Dlatego Grupa TAURON podejmuje wiele działań zmierzających do zabezpieczenia interesów swoich klientów. Ponadto Grupa stale współpracuje z rzecznikami praw konsumenta, informując o zmianach zachodzących na rynku energii i regulacjach prawnych wpływających na klienta, a także służy wsparciem w sytuacjach kryzysowych i tworzy oferty szyte na miarę.

W 2013 r. osiągnęliśmy założony cel



- Rok po wprowadzeniu funkcji Rzecznika Praw Klienta rozbudowujemy system odpowiedzialnej sprzedaży przy zaangażowaniu klientów. Analizując zgłaszane w 2013 r. problemy i naruszenia, przygotowaliśmy nowe kampanie: „Nie znasz? Nie otwieraj” i „Świecimy przykładem”;
- Zrealizowaliśmy 532 spotkania z władzami samorządowymi. W celu zbudowania partnerskich relacji powołaliśmy specjalnych doradców ds. kontaktów z samorządami.

Stosujemy dobre praktyki sprzedaży, nad czym czuwa Rzecznik Praw Klienta. Jeszcze w 2012 r. Spółka TAURON Obsługa Klienta stworzyła stanowisko Rzecznika Praw Klienta. Do zadań rzecznika w 2013 r. należało m.in.: kontrolowanie, czy obsługa klienta przebiega z poszanowaniem jego praw; analizowanie procesów zawierania umów, rozliczeń i windykacji z perspektywy klienta; analiza przyczyn reklamacji, identyfikacja potencjalnych problemów, zgłaszanie rekomendacji zmian w procesach w celu zmniejszenia ich ilości i podniesienia jakości obsługi klienta. Rzecznik jest odpowiedzialny także za współpracę z organizacjami konsumenckimi, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przedstawicielami Urzędu Regulacji Energetyki (URE). W 2013 r. rzecznik współtworzył m.in. rekomendowany przez URE Kodeks Dobrych Praktyk Sprzedawców. W związku z tym podjęto wiele działań edukacyjnych skierowanych do klientów. W 2013 r. nie wpłynęły skargi organów regulacyjnych czy od osób trzecich. Wystąpiła jedna sytuacja utraty danych klientów, związana z niewłaściwą konfiguracją systemu e-BOK. Po otrzymaniu informacji o problemie dostęp do e-BOK został niezwłocznie poprawnie skonfigurowany dla wszystkich klientów. Aby uniknąć tego rodzaju zdarzeń, w przyszłości zaostrzone zostały wewnętrzne procedury testowe, którym podlega e-BOK.

W wyniku analizy skarg klientów indywidualnych i docierających do TAURON Obsługa Klienta informacji o nieuczciwych praktykach stosowanych przez niektórych sprzedawców energii elektrycznej oceniono, że wzrastający nieświadomy odpyły klientów spółki mógł być związany z rosnącą skalą oszustw.

Budujemy program ochrony klienta. Dążymy do zapewnienia bezpieczeństwa interesów klienta, dbając o edukację w zakresie praw i zagrożeń dla klientów, zwłaszcza seniorów, czyli grupy najbardziej wrażliwej na stosowanie takich praktyk. Nasze działania – skupione w ramach Bezpieczników TAURONA – zaczęliśmy od akcji **Stop naciągaczom – podpisują tylko uczciwe umowy**, której celem było przekazanie klientom wiedzy o prawach konsumenta na rynku energii. W ramach działań edukacyjnych przygotowano dla klientów poradnik konsumenta zawierający trzy podstawowe zasady bezpieczeństwa, których należy przestrzegać przy podpisywaniu umowy:

1. **MÓJ DOM MOJĄ TWIERDZĄ.** Nie wpuszczaj do domu osób, których nie znasz. Jeśli zamierzasz kogoś wpuścić – sprawdź, czy jest tym, za kogo się podaje;
2. **WYBIERZ MĄDRZE.** Zanim podpiszesz umowę, dokładnie ją przeczytaj;
3. **POŚPIECH ZŁYM DORADCĄ.** Pamiętaj, że masz prawo odstąpić od umowy podpisanej w domu do 10 dni od jej zawarcia.

Nie znasz? Nie otwieraj – pod takim hasłem przygotowano kampanię społeczną ostrzegającą starsze osoby przed zagrożeniami czyhającymi ze strony fałszywych przedstawicieli Grupy TAURON i nieuczciwych sprzedawców energii elektrycznej. W ramach rozpoczętej w 2014 r. kampanii przeprowadzono cykl 20 spotkań informacyjno-edukacyjnych budujących umiejętność rozpoznawania ryzyka oszustwa, kształtujących asertywną postawę wobec nieuczciwych sprzedawców i podejmujących temat bezpieczeństwa przy podpisywaniu umów w domu. W spotkaniach wzięło udział ponad 2 tys. uczestników. Dodatkowo kampanii towarzyszyły spoty emitowane we wszystkich regionalnych stacjach telewizyjnych i radiowych południowej Polski. Z badań rozpoznawalności kampanii, realizowanych przez GFK Polonia, wynika, że o kampanii w mediach słyszało 18 proc. grupy docelowej (seniorzy 55+). Z przygotowanego już w 2012 r. **Poradnika konsumenta** klienci mogą się dowiedzieć, jakie kroki podjąć, jeśli nie chcą być dalej związani umową z nowym sprzedawcą energii elektrycznej lub jeśli uważają, że zostali przez niego wprowadzeni w błąd. Odpowiedzialne standardy

obsługi, jakimi kieruje się Grupa TAURON, zostały zawarte w przygotowanej kampanii reklamowej „Świecimy przykładem” – „Obiecali Ci tani prąd? Nie chodzimy po domach. Pomagamy, jeśli zostałeś oszukany. Stosujemy dobre praktyki sprzedaży”. Kampania rozpoczęła się w połowie 2014 r.

Prowadzimy Akademię Szkoleniową TAURON Ciepło. Dzięki wdrożeniu założeń polityki marketingowej i promocyjnej spółka TAURON Ciepło zanotowała wzrost satysfakcji klienta, wiedzy o produktach spółki, świadomości marki i wiedzy o rozwoju polityki produktowej. Pomogła tu stworzona przez spółkę Akademia Szkoleniowa TAURON Ciepło. W jesiennej edycji w 2013 r. uczestnicy wzięli udział w konferencji: „Ciepło sieciowe – kluczowe aspekty z perspektywy zarządców nieruchomości”, która cieszyła się dużą popularnością wśród klientów instytucjonalnych: spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, obiektów komercyjnych i użyteczności publicznej, instytucji i zakładów produkcyjnych. Zależy nam, by klienci chętnie podchwytywali tworzone nowe oferty i rozwiązania, ale do tego niezbędna jest właśnie idealna komunikacja.

Współpracujemy z władzami samorządowymi. Grupa TAURON, dbając o zapewnienie ciągłości dostaw energii elektrycznej, rozbudowuje sieć dystrybucyjną zlokalizowaną na terenach poszczególnych gmin. Grupa i jednostki samorządowe są współzależne i wzajemnie na siebie oddziałują. W celu umożliwienia bezpośredniego i indywidualnego kontaktu pomiędzy Grupą TAURON a wójtami, burmistrzami i prezydentami powołano doradców ds. kontaktów z samorządami. W 2013 r. odbyły się 532 spotkania, w trakcie których omawiano bieżące i przyszłe plany w zakresie bezpieczeństwa dostaw i jakości energii elektrycznej, a także rozważano plany inwestycyjno-rozwojowe w strefach ekonomiczno-gospodarczych (symulacja zasilania potencjalnych odbiorców). W trakcie debat podejmowano również kwestię oświetlenia ulicznego, które z uwagi na niejasne rozwiązania systemowe ciągle stanowi lokalne wyzwanie. Doradcy mieli również okazję do przedstawienia kluczowych zmian strukturalnych Grupy, co poprawiło rozumienie uczestników warsztatów i zwiększyło skuteczność podejmowanych przez służby działań administracyjnych. Oprócz tego jesienią, wspólnie z samorządami, zorganizowano warsztaty i konferencje energetyczne w zakresie specyfiki branży. Wychodzimy bowiem z założenia, że im więcej wiedzą wszyscy nasi klienci i ich przedstawiciele, tym rzadziej dochodzi do nieporozumień, a współpraca lepiej się układa.

Dbamy o klientów wrażliwych. Grupą szczególnie przez nas chronioną są odbiorcy wrażliwi. W ich sprawie (kwestie nieregulowanych płatności, sytuacja ekonomiczna klienta, bardziej dopasowane rozwiązania taryfowe) grupa stale współpracuje z miejskimi ośrodkami pomocy społecznej. W tzw. trójpaku energetycznym określono też, kim jest „odbiorca wrażliwy”, który może liczyć na dofinansowanie kosztów zakupu energii, pod warunkiem, że otrzymuje dodatek mieszkaniowy. Ta forma pomocy ma na celu częściową rekompensatę kosztów zakupu energii elektrycznej.

Cel 3: Edukacja wszystkich klientów = efektywniejsze i bezpieczniejsze korzystanie z energii elektrycznej i ciepła.

Jako grupa o rozbudowanej strukturze TAURON zdaje sobie sprawę ze swojej odpowiedzialności w budowaniu świadomości klientów korzystających z energii elektrycznej i ciepła – zarówno jeśli chodzi o efektywność, jak i o bezpieczeństwo. Pod wspólnym hasłem „Bezpieczniki TAURONA” staramy się naszą wiedzę przekazywać wszystkim klientom – detalicznym i biznesowym – a także otoczeniu. Dlatego wdrażamy różnorodne programy edukacyjne dotyczące funkcjonowania rynku energii elektrycznej oraz praktyk podejmowanych przez firmy energetyczne w zakresie wytwarzania i dystrybucji energii.

W 2013 r. osiągnęliśmy założony cel



- Ponad 50 tys. dzieci będzie bezpiecznie i efektywnie korzystać z energii elektrycznej w wyniku programu „Bezpieczniki TAURONA”. W 2013 r., przez pierwsze trzy miesiące programu, przeszkolono prawie 2900 dzieci, a blisko 4500 osób odwiedziło stronę internetową.

Budujemy kulturę bezpiecznego korzystania z energii elektrycznej. Akcja edukacyjna „Bezpieczniki TAURONA” (zainaugurowana w 2013 r.) stworzona została po to, aby chronić klientów Grupy TAURON i zapewniać im bezpieczeństwo w sferach związanych z działalnością branży energetycznej. Akcją objęci są wszyscy użytkownicy – od seniorów przez osoby dorosłe po dzieci.

Kwestię zachowania bezpieczeństwa wokół infrastruktury energetycznej traktujemy bardzo poważnie i stanowi ona dla nas temat najwyższej wagi. Precyzyjnie monitorujemy wypadki i poddajemy każdy z nich szczegółowej analizie.

Liczba wypadków z udziałem ofiar po stronie społeczeństwa na skutek operacji firmy (z włączeniem wyroków sądowych, trwających spraw oraz przypadków zachorowań)	Liczba
Wypadki, które spowodowały obrażenia	17
Wypadki śmiertelne	6
Sprawy sądowe (w toku) związane z pogorszeniem stanu zdrowia członków społeczności oraz potencjalne ryzyko związane z tymi sprawami	7
Sprawy sądowe (zakończone) związane z pogorszeniem stanu zdrowia członków społeczności oraz potencjalne ryzyko związane z tymi sprawami	1

Wśród 26 zdarzeń związanych z siecią dystrybucyjną 23 skutkowały urazem u osób postronnych, cztery z nich wynikały z prób samobójczych oraz cztery dotyczyły włamań z zamiarem kradzieży elementów infrastruktury energetycznej. Do 15 zdarzeń doszło w czasie wykonywania przez poszkodowanych różnych prac w pobliżu czynnych linii elektroenergetycznych bez wymaganych uzgodnień technicznych (wycinka drzew, remonty dachów i elewacji budynków, prace ziemne). Sześć zdarzeń wypadkowych miało skutek śmiertelny, pozostałe 17 skutkowało lekkimi obrażeniami ciała wynikającymi z porażenia prądem elektrycznym, poparzeniem łukiem elektrycznym lub upadkiem z wysokości.

Do większości wypadków dochodzi z powodu niezachowania należytej uwagi oraz nieświadomości lub lekceważenia zagrożeń wynikających ze zbliżenia się do czynnych elementów urządzeń energetycznych.

Sprawy sądowe, zarówno będące w toku, jak i zakończone, dotyczyły najczęściej wypłaty odszkodowań i zadośćuczynienia w związku ze śmiercią pracownika, utratą zdrowia bądź występujących zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej.

W celu zapobieżenia podobnym zdarzeniom w przyszłości uruchomiliśmy specjalny program skierowany do najmłodszych odbiorców energii elektrycznej – przedszkolaków oraz uczniów szkół podstawowych i gimnazjów, a także ich opiekunów i nauczycieli. „Bezpieczniki TAURONA. Włącz dla dobra dziecka” to lekcje prowadzone przez ekspertów TAURON Dystrybucja, kreatywne konkursy i multimedialne materiały edukacyjne oraz miasteczka edukacyjne we Wrocławiu, Krakowie, Katowicach i Opolu. Chodzi o to, by uczyć już od najmłodszych lat, jak bezpiecznie i racjonalnie korzystać z energii elektrycznej oraz urządzeń nią zasilanych, a także jak prawidłowo się zachowywać w pobliżu infrastruktury energetycznej. Program ma charakter edukacyjny, a więc przede wszystkim prewencyjny. Zgodnie z jego założeniami świadomość dzieci w tej dziedzinie pozwoli uniknąć sytuacji potencjalnie niebezpiecznych, zagrażających ich zdrowiu czy życiu. Akcja, zapoczątkowana we wrześniu 2013 r., trwała do maja 2014 r. W efekcie przeszkolono ponad 50 tys. dzieci podczas 1800 zajęć edukacyjnych w 530 szkołach (więcej informacji o programie znajduje się w części „Zarządzanie wpływem ekonomiczno-społecznym”).

Promujemy efektywne korzystanie z energii elektrycznej. W celu sprawdzenia, jakie są przyzwyczajenia i wzorce użytkowania prądu przez Polaków, przeprowadzono ogólnopolskie badanie „Rachunki za prąd”. Dzięki ankiecie online, którą wypełniło blisko 30 tys. respondentów, powstał raport (dostępny pod adresem <https://promocje.tauron-pe.pl/promostrefa/artykuly/Strony/obrzp.aspx>). Wyniki pozwalają zobaczyć, jak przyzwyczajenia konsumencie wpływają na wysokość rachunków za prąd. Dodatkowo powstała aplikacja mobilna „Prąd w domu” (dostępna dla systemów Android i iOS), dzięki której klienci mogą sprawdzić, jaką ilość energii elektrycznej zużywa ich telewizor, pralka czy odkurzacz. Aplikacja może przydać się tym, którzy stawiają na efektywność kosztową, rozważając wymianę sprzętu domowego lub zmianę taryfy. Pobrało ją blisko 10 tys. osób, co świadczy o dużym zainteresowaniu produktem. Statystyki pokazują, że każda z tych osób wykonała co najmniej trzy pomiary zużycia sprzętu w swoim gospodarstwie domowym. Tuż po premierze „Prąd w domu” został nagrodzony tytułem Aplikacja Miesiąca przez serwis antyapps.pl. Partnerem merytorycznym projektu była Fundacja na rzecz Efektywnego Wykorzystania Energii (FEWE).

Aby budować świadomość i zrozumienie klientów w zakresie rozliczania kosztów energii, na naszej stronie internetowej udostępniamy informacje dotyczące sposobu odczytywania rachunków i postępowania w przypadku reklamacji.

Cel 4: Wyższa jakość dostaw energii elektrycznej i ciepła = modernizacja i rozwój sieci.

Obsługujemy największą liczbę klientów wśród firm energetycznych w Polsce i rozumiemy wynikającą z tego faktu odpowiedzialność. Dlatego, zaopatrując mieszkańców Polski w energię elektryczną i ciepłą, Grupa TAURON dba o to, by dystrybucja energii elektrycznej była bezpieczna i odbywała się w sposób możliwie niezawodny. Wspierając dążenie do tych celów, koncentrujemy się na stałej poprawie zarządzania siecią elektroenergetyczną i ciepłowniczą oraz na inwestycjach, które podnoszą jakość dostaw.

W 2013 r. osiągnęliśmy założony cel



- Wzrasta poziom satysfakcji klientów ze sposobu zarządzania przez nas kwestią awarii i wyłączeń energii elektrycznej;
- W 2013 r. przerwy w dostawach prądu dotyczyły naszych klientów rzadziej i były krótsze niż w latach poprzednich;
- Przeciętny czas przerwy w dostawach udało nam się skrócić o 27 minut w porównaniu z 2011 r.;
- Obsługa pogotowia energetycznego pod numerem **991** oraz infolinia dla klientów dystrybucyjnych wyraźnie skróciły czas oczekiwania na połączenie z konsultantem;
- Odbieranych jest ponad 90 proc. połączeń, a 70 proc. z nich w ciągu 30 sekund;
- Skróciliśmy również czas oczekiwania nowych klientów na przyłączenie do sieci energetycznej we wszystkich oddziałach TAURONA.

Modernizacja, rozwój i zmniejszenie liczby awarii sieci. Poważne wyzwanie dla każdego dostawcy energii stanowi zapewnienie ciągłości w dostawach prądu i możliwie wczesne informowanie o planowanych przerwach technicznych wynikających z koniecznej modernizacji czy przewidzianych napraw. W 2013 r. klienci spółki TAURON Dystrybucja pozostawali bez prądu średnio nieco ponad 2,5 godziny (159,69 minuty) z powodu planowanych przerw w dostawach i ponad trzy godziny (196,16 minuty) wskutek przerw nieplanowanych. W stosunku do roku poprzedniego obydwa wskaźniki poprawiły się o blisko pół godziny.

	2013	2012
Przeciętny (średni) czas trwania przerwy w dostawach energii elektrycznej w ciągu roku	356 (355,85) min	362 min
Częstość przerw w dostawach energii elektrycznej	3,75	3,96
Wskaźnik satysfakcji klienta w odniesieniu do kwestii awarii i wyłączeń	76	74

Oczekiwanie interesariuszy:

Klienci Grupy TAURON są zainteresowani przede wszystkim rozwiązaniami stosowanymi w przypadku wystąpienia przerw w dostawie energii. Chcą znać stanowisko Grupy TAURON w kwestii potencjalnych odszkodowań, czasu usuwania awarii, działań pogotowia energetycznego, a także dbałości o sieci przesyłowe.

Modernizacja i rozwój sieci to także dbałość o **kontakt z klientem w przypadku awarii**. Scentralizowana obsługa dla pogotowia energetycznego pod numerem **991** oraz infolinia dla klientów dystrybucyjnych wyraźnie skróciły czas oczekiwania na połączenie z konsultantem – odbieranych jest ponad 90 proc. połączeń, a 70 proc. z nich w ciągu 30 sekund. Ponadto na stronie internetowej <http://www.TAURON-dystrybucja.pl> pojawiają się z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem informacje o planowanych przerwach w dostawie energii zarówno dla klientów indywidualnych, jak i dla firm. Można także dopisać się do newslettera, by otrzymywać bezpłatnie informacje o planowanych wyłączeniach prądu na podany adres e-mailowy.

W Grupie TAURON **usuwanie awarii w sieciach energetycznych** jest realizowane przez TAURON Dystrybucja jako właściciela sieci energetycznych. Usuwanie awarii odbywa się według przyjętych do stosowania aktów normatywnych

z zachowaniem zasad bezpieczeństwa pracowników i klientów. Skrócenie czasu przywracania dostaw energii elektrycznej do klientów jest możliwe dzięki zastosowaniu automatyki sieciowej oraz utrzymywaniu w ciągłej gotowości zespołów pogotowia energetycznego. Są to wysoko wykwalifikowani pracownicy wyposażeni w sprzęt i narzędzia pozwalające na działania w różnych warunkach terenowych i pogodowych, dla których podstawowym celem jest bezzwłoczna i bezpieczna likwidacja skutków awarii oraz przywrócenie dostaw energii elektrycznej.

W Grupie TAURON obowiązuje „Instrukcja likwidacji szkód ubezpieczeniowych z tytułu odpowiedzialności cywilnej Spółki”. Zakres ochrony ubezpieczeniowej w ramach polisy OC spółki obejmuje szkody kontraktowe i deliktowe wyrządzone osobom trzecim, zatem poszkodowani mogą się ubiegać o odszkodowania zarówno za wyrządzone im szkody wynikające z dostarczenia energii elektrycznej o niewłaściwych parametrach lub z niedostarczenia jej oraz z niewłaściwego wykonania innych umów, jak i za pozostałe szkody wynikające z prowadzonej działalności spółki. W 2013 r. miało miejsce 548 wypłat z tytułu odszkodowań za wyrządzone szkody, za które spółka ponosiła odpowiedzialność cywilną.

Aby usługi komunikacyjne i związane z zarządzaniem awariami były dostępne szybko i we wszystkich regionach oraz aby poprawiły się parametry jakościowe, a spadki napięć były utrzymywane na optymalnym poziomie, potrzeba jednej, ustandaryzowanej bazy danych wszystkich urządzeń i obiektów elektroenergetycznych. Dzięki temu w prosty, szybki i w pełni zautomatyzowany sposób będzie można uzyskać pełną informację o poszczególnych urządzeniach. TAURON stara się to osiągnąć, wdrażając „System zarządzania majątkiem sieciowym” (SZMS). Zgromadzone dane na temat sieci pozwolą na wykonywanie zaawansowanych analiz i symulacji stanów jej pracy, m.in. na potrzeby realizacji nowych przyłączy. Na pierwsze efekty wdrożenia liczymy już w 2015 r.

Równolegle wykonywane są **prace modernizacyjne**, dzięki którym wyraźnie spadła już liczba awarii spowodowanych uszkodzeniami linii średniego napięcia. Wymienione zostały awaryjne kable niesieciowane średniego napięcia na znacznie mniej awaryjne sieciowane. Planujemy także w 2014 r. skablowanie linii napowietrznej biegnącej przez obszary województwa dolnośląskiego objęte programem „Natura 2000”. Ze względu na silne wiatry awarie zdarzają się tam niezwykle często, a ich naprawa jest trudna i czasochłonna. Modernizacja sieci ciepłowniczej ma zaś doprowadzić do przebudowy 23,5 km podziemnej sieci ciepłowniczej i zewnętrznych instalacji odbiorczych oraz modernizacji 7,5 km sieci naziemnej. Ponad 70 proc. długości sieci objętych projektem ma więcej niż 21 lat, najstarsze odcinki liczą nawet ponad 40. W związku z tym straty ciepła przekraczają 13 proc. Inwestycja „Modernizacja systemu ciepłowniczego gmin: Dąbrowa Górnicza, Sosnowiec, Będzin i Czeladź” ma na celu obniżenie strat do poziomu 8–9 proc. Jej realizacja ma także znacząco obniżyć wskaźnik awaryjności sieci, ograniczyć koszty eksploatacji, zmniejszyć zużycie energii pierwotnej i tym samym podnieść poziom bezpieczeństwa dostaw oraz zapewnić nowe przyłączenia. Dodatkowo szacuje się, że do śląskiej atmosfery rocznie trafi o blisko 24 tony mniej dwutlenku węgla. Inwestycja dofinansowana jest ze środków Funduszu Spójności w ramach programu operacyjnego „Infrastruktura i środowisko”. Zakończenie projektu planowane jest na 31 grudnia 2014 r. Ponadto na terenie dystrybucyjnym (południowo-zachodnia Polska) wprowadzono wiele rozwiązań, dzięki którym zmniejszono wielkość strat energii elektrycznej na przesył do poziomu 5,69 proc. (czyli o 0,13 proc. mniej niż w 2012 r.).

Dodatkowym celem w ramach modernizacji i rozwoju sieci energetycznej jest **rozbudowa sieci dystrybucji ciepła oraz energii elektrycznej**. Z tego względu Grupa TAURON stale wykonuje nowe przyłącza. Pracujemy nad optymalizacją procesu przyłączania nowych klientów detalicznych i biznesowych. W 2013 r. udało nam się skrócić czas oczekiwania odbiorców na przyłączenie we wszystkich oddziałach Spółki o blisko miesiąc (28 dni krócej niż w 2012 r.; w 2013 r. osiągnięto poziom 185 dni). Było to możliwe dzięki skróceniu całego procesu poprzez wybór wykonawców prac przyłączeniowych od razu na kilka lat. Dzięki zmianie formuły współpracy z wykonawcami Grupa TAURON ma również większy wpływ na budowanie odpowiedniego standardu obsługi przyłączeniowej klientów.

Cel 5: **Do 2015 roku kanały komunikacji z klientem będą dostosowane do potrzeb klientów defaworyzowanych.**

Coraz większa różnorodność kanałów komunikacji Grupy TAURON z jej klientami wynika z wsłuchiwania się w ich potrzeby i rozwiązywania powstających problemów. Rozbudowywane nowoczesne kanały kontaktu, dzięki którym klienci mogą skutecznie i sprawnie załatwić wszelkie sprawy, bez konieczności bezpośredniego kontaktu, zwiększają dostępność usług dla klientów defaworyzowanych.

W 2013 r. wprowadziliśmy wiele działań, jesteśmy w trakcie procesu osiągnięcia założonego celu



- Uruchomiliśmy nowy e-BOK na terenie Górnego Śląska;
- Wprowadzamy udogodnienia dla osób starszych i niepełnosprawnych w Punktach Obsługi Klienta.

Kontynuujemy optymalizację sieci obsługi klienta. Liczba POK w ostatnich latach zmalała. Jednak podyktowane jest to dostosowaniem działających punktów do rosnących wymagań i oczekiwań klientów oraz uruchomieniem systemu e-usługi (online). Stacjonarne POK działają dłużej i są wyposażone w miejsca zabaw dla dzieci oraz udogodnienia dla osób starszych czy niepełnosprawnych.

Uruchamiamy nowe e-BOK. Wdrażanie nowego narzędzia – elektronicznego biura obsługi (e-BOK) – trwa. Niektóre regiony czekają na jego start, w innych jest już dostępny i czynny 24 godziny na dobę. Klienci o dowolnej porze dnia i nocy mogą dokonać weryfikacji stanu rozliczenia energii elektrycznej, aktualnego salda, wskazań licznika i danych kontaktowych czy windykacyjnych. Korzystanie z serwisu jest bezpłatne. Dostęp do e-BOK ma w chwili obecnej milion klientów z Górnego Śląska. Przekłada się to zarówno na zadowolenie klientów, jak i na wymierne oszczędności firmy – e-usługa klienta jest tańsza niż tradycyjna. Klienci doceniają ideę platformy, e-BOK oceniają ją jako proste i przejrzyste narzędzie zaspokajające ich podstawowe potrzeby (wyniki badania użyteczności, styczeń 2014 r.).

Rozbudowujemy portal TAURON-pe.pl. Portal Grupy TAURON daje jej klientom szansę na samodzielną obsługę własnych płatności i wybranie najlepszej oferty. To odpowiedź na potrzeby grupy klientów, którzy preferują kontakt elektroniczny. W celu zapewnienia łatwego dostępu do informacji portal jest ciągle rozbudowywany i udoskonalany.

Rozwijamy infolinię dla klientów. Uruchomiony został specjalny numer telefonu – 32 606 0 606; po przyjęciu zgłoszenia doradca dojeżdża do miejsca zamieszkania klienta i pomaga załatwić każdą sprawę. Współczynnik odbieralności telefonów sięgnął w 2013 r. ponad 93 proc.