



RWE Polska jako część Grupy RWE – jednej z największych grup energetycznych w Europie – stale obserwuje i analizuje zmiany na polskim rynku energetycznym pod kątem przyjazności dla Klientów oraz czynników, które wpływają na jego konkurencyjny charakter. Posiadając tę wiedzę, RWE jest w stanie jeszcze lepiej zrozumieć Konsumentów i zadbać o ich poziom satysfakcji, wprowadzając innowacyjne rozwiązania oraz produkty do swojej oferty.

#### TO, CZEGO NIE WIEDZIAŁEŚ

RWE wybudowało 18 najwyższych w Polsce turbin wiatrowych w parku wiatrowym Suwałki.

Taki wiatrak jest prawie tak wysoki, jak budynek Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie.

RWE posiada rozbudowaną sieć publicznie dostępnych punktów do ładowania samochodów elektrycznych w Europie – ponad 2700 stacji.



#### Kontekst rynkowy

Grupa RWE zajmuje trzecie miejsce pod względem ilości sprzedanej energii elektrycznej i szóste pod względem wolumenu dostaw gazu w Europie. Jest największym producentem energii w Niemczech i trzecim w Wielkiej Brytanii. Aktywnie działa również na rynkach Europy Środkowej i Wschodniej, m.in.: w Czechach, na Słowacji i Węgrzech oraz w Polsce.

Obecnie sprzedaje energię prawie milionowi Klientów w całej Polsce, zatrudniając przy tym około 1400 osób. Najważniejsze obszary, na których skupia się RWE w Polsce, to sprzedaż energii elektrycznej oraz gazu.

#### Oferta

Działania RWE Polska są skoncentrowane na zapewnieniu najlepszej na rynku usługi i niezawodnej obsługi Klienta.

Budowanie zaufania i pozytywnego nastawienia wśród Klientów to podstawa skutecznej strategii rozwoju marki. Klienci RWE Polska mają stały dostęp do konsultantów firmy za pośrednictwem telefonicznego Centrum Kontakt z Klientem, które jest dostępne non stop przez 7 dni w tygodniu. Serwis „e-bok” – skierowany zarówno do Klientów indywidualnych, jak i biznesowych – jest internetową platformą bezpośredniej komunikacji z dostawcą energii. On-line można dokonać wielu formalności związanych z korzystaniem z energii elektrycznej, jak również kontaktować się w sprawie uwag i reklamacji.

RWE przykłada dużą wagę do dostosowania portfolio swoich produktów do aktualnych potrzeb rynkowych – oferuje m.in. Klientom bizneso-



Program Edukacyjny POWER BOX RWE. Zestaw doświadczeń nt. produkcji i magazynowania energii.



wym innowacyjne produkty energetyczne oparte o giełdowe notowania cen energii. Produkty, takie jak „Target Price”, „Zakup energii SPOT” czy „Zakupy w transzach”, pozwalają przenieść myślenie na temat energii elektrycznej w firmie na wyższy poziom i w rezultacie zarządzić poziomem jego zużycia.

RWE rozwija także nowatorskie sposoby pozyskiwania energii ze źródeł odnawialnych, budując najbardziej efektywne turbiny wiatrowe w Polsce i oferując „Energję z wiatraków”, jako swój ekologiczny produkt skierowany do Dużego Biznesu. Obecnie RWE Polska jest operatorem 6 farm wiatrowych na terenie kraju o łącznej mocy 197 MW.

Wśród produktów oferowanych przez markę znajduje się również „Business for nature” obejmujący rozwiązania fotowoltaiczne. Jest on kompleksowym systemem, który optymalizuje zużycie prądu, dzięki energii słonecznej.

Od 2013 roku RWE Polska oferuje Klientom biznesowym dostawę gazu ziemnego poprzez rynek hurtowy.

### Osiągnięcia

W 2013 roku RWE Polska po raz piąty znalazła się w gronie laureatów Programu Certyfikującego „Firma Przyjazna Klientowi”. Otrzymanie tego godła i tytułu jest wyrazem uznania wysokiej jakości obsługi Klientów oraz realizacji założeń polityki zarządzania relacjami z Klientem.

RWE Polska aktywnie działa na rzecz rozwoju polskiego sektora energetycznego, współpracując z czołowym ośrodkiem naukowym w Polsce – Krakowską Akademią Górniczo-Hutniczą. Spółka podejmuje także autorskie działania edukacyjne. W kwietniu 2013 roku, Fundacja RWE w ramach partnerstwa z Centrum Nauki Kopernik rozpoczęła pierwszy w Polsce program edukacyjny o technologiach przyszłości i energii – POWER BOX.

Angażując się w korporacyjny mecenat kultury, z początkiem 2013 roku, RWE zostało Mecenasem Muzeum Neonów i wsparło konkurs „Neon dla Warszawy”.

### Promocja Marki

Aktywna komunikacja z Klientami od lat charakteryzuje działania marki.

Od 2007 roku RWE Polska prowadzi kampanię skierowaną do gospodarstw domowych, instytucji publicznych i biznesu, której celem jest edukowanie społeczeństwa w zakresie efektywnego korzystania z energii elektrycznej. „Świadoma Energia RWE” jest szeroko zakrojonym programem informacyjnym, który dotarł do dużego grona odbiorców. Dzięki temu RWE znacząco przyczyniło się do podniesienia świadomości odbiorców energii, co zracjonalizowało poziom zużycia energii w gospodarstwach domowych.

W celu ograniczenia kosztów energii, ponoszonych przez odbiorców indywidualnych, RWE jako pierwsza firma energetyczna w Polsce zaproponowała swoim Klientom obniżkę cen energii oraz dodatkowe oszczędności za pośrednictwem produktu „Tańsze Gniazdko”. Jej outdoorowa i internetowa realizacja w pierwszym półroczu 2013 roku okazała się dużym sukcesem. Z oferty skorzystało niemal 20 proc. klientów RWE.

### Wartości Marki

Innowacyjność i niezawodność to kluczowe dla marki wartości.

RWE Polska jest liderem rynkowym pod kątem innowacyjnych rozwiązań i produktów dla Klientów. Na przestrzeni lat marka wielokrotnie wprowadzała udogodnienia z myślą



Park Wiatrowy Tychowo należący do RWE Renewables Polska

o Klientach indywidualnych. W większości przypadków były one pierwszymi takimi rozwiązaniami na rynku, m.in.: Centrum Kontakt z Klientem (CKK), e-bok, e-faktura czy obsługa Klientów w najpopularniejszych warszawskich galeriach handlowych (Arkadia i Galeria Mokotów).

Do Grupy RWE w Polsce należy również RWE Stoen Operator, który rocznie przeznaczając ponad 200 mln złotych na modernizację warszawskiej infrastruktury sieciowej, co przekłada się m.in. na jeden z najwyższych wskaźników niezawodności sieci elektroenergetycznej. Sieć energetyczna w Warszawie stopniowo staje się inteligentna. Obecnie już wszystkie stacje wysokiego napięcia RWE Stoen Operator są wyposażone w rozwiązania zgodne z założeniami „Smart Grid”, które m.in. pozwalają na komunikację z zainstalowanymi w niej urządzeniami i bieżące monitorowanie obiektu. RWE Stoen Operator jest również liderem w Polsce pod względem stopnia skablowania sieci linii średniego, niskiego i wysokiego napięcia. W dalszym etapie spółka planuje doposażyć ponad 5 tysięcy stacji w Warszawie w nowoczesną automatykę, jak również zgodnie z wytycznymi Unii Europejskiej i polskiego Regulatora stopniowo instalować inteligentne liczniki u swoich Klientów.

[www.rwe.pl](http://www.rwe.pl)

## HISTORIA MARKI

**1991:** Rozpoczęcie działalności w Polsce przez Międzynarodową Grupę Energetyczną RWE.

**2002:** Zakup udziałów STOEN przez Grupę RWE.

**2004:** Uruchomienie przez RWE jednego z pierwszych Centrów Telefonicznych w energetyce w Polsce.

**2006:** Powołanie Fundacji RWE w Polsce, realizującej autorskie programy społeczne w wielu obszarach.

**2007:** Rebranding – silniejsza komunikacja przynależności do europejskiego koncernu.

**2007:** Start kampanii RWE na rzecz racjonalnego korzystania z energii elektrycznej w ramach kampanii edukacyjnej „Świadoma Energia RWE”.

**2009:** Promowanie elektromobilności przez RWE; pojawienie się w Warszawie pierwszej stacji do szybkiego ładowania samochodów elektrycznych.

**2010:** Nowy kanał kontaktu dla Klientów RWE – Elektroniczne Biuro Obsługi (e-bok).

**2012:** RWE partnerem Centrum Nauki Kopernik w Warszawie.

**2013:** Obniżenie przez RWE Polska cen taryfowych za energję – jako pierwsze przedsiębiorstwo energetyczne w Polsce.



Stacja ładowania samochodów elektrycznych RWE Polska przy Placu Defilad w Warszawie