

Niemiecka satysfakcja płynąca z gniazdka

Energia

Maciej Szczepaniuk

maciej.szczepaniuk@infor.pl

Liczy się niska cena, bezawaryjność oraz jakość obsługi. Wtedy można walczyć o względy klienta. Działający na warszawskim rynku koncern energetyczny RWE Polska jest w tym dobry. To wniosek z badania satysfakcji klientów, przeprowadzonego przez Central European Quality Institute na próbie 1482 osób z całego kraju. Niemcy, którzy w Polsce sprzedają prąd ponad 1,1 mln klientom, w pobitym polu zostawili gigantów z państwowej stajni. Najślabiej w zestawieniu wypadł Tauron, operujący w południowej Polsce. Niewiele lepiej – Polska Grupa Energetyczna, największy sprzedawca energii w kraju,

głównie w centralnej i wschodniej Polsce. W środku stawki uplasowała się Enea, która swoją siedzibę ma w Poznaniu, a ostatnio jej twarzą został Michał Żebrowski. Tuż za plecami RWE badani umieścili najmniejszą z państwowych firm, Energeę, która z Niemcami przegrała nieznacznie.

– Wyniki badania pokazują, że nawet w tak nieodróżnialnych produktach, jak dostawa energii, można uzyskać przewagę konkurencyjną – mówi Katarzyna Żuchowska, analityk Central European Quality Institute.

Od trzech lat klienci w Polsce mogą swobodnie wybierać dostawcę energii, ale jak dotąd nie ma to większego sensu, bo ceny wciąż ustala Urząd Regulacji Energetyki, przez co są one zbliżone.