

Orange Energia Sp. z o.o.

Sprawozdanie z działalności
za rok zakończony dnia 31 grudnia 2018 roku

Informacje ogólne

Nazwa spółki	Orange Energia Sp. z o.o.
Siedziba spółki	Warszawa
REGON	142578335
KRS	0000363611
Forma prawna	spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
Kapitał zakładowy	12 023 000,00

Zarząd Orange Energia Sp. z o.o. („Spółka”) przedstawia sprawozdanie z działalności za rok zakończony dnia 31 grudnia 2018 roku.

W 2018 roku Spółka prowadziła działalność w zakresie obrotu energią elektryczną oraz paliwami gazowymi w systemie sieciowym. Na dzień 31 grudnia 2018 roku Spółka nie posiadała oddziałów (zakładów).

Spółka sprzedaje energię elektryczną na podstawie koncesji na obrót energią elektryczną udzielonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 30 grudnia 2013 roku, zmienionej decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 21 listopada 2017 r. Przedmiot działalności objętej koncesją stanowi działalność gospodarczą polegającą na obrocie energią elektryczną na potrzeby rzecz odbiorców znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Koncesja została udzielona na okres od dnia 1 stycznia 2014 roku do dnia 31 grudnia 2030 roku.

Na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 15 maja 2015 roku, zmienionej decyzją z dnia 7 listopada 2017 r., Spółce została udzielona koncesja na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie obrotu paliwami gazowymi na potrzeby odbiorców zlokalizowanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Koncesja została udzielona na okres od dnia 18 maja 2015 r. do dnia 31 grudnia 2030 r.

Skład Zarządu

W 2018 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Zarządu Spółki:

- W dniu 8 marca 2018 roku w skład Zarządu Spółki powołano Pana Macieja Konopko,
- W dniu 8 marca 2018 roku w skład Zarządu Spółki powołano Pana Andrzeja Kotfisa,
- W dniu 12 czerwca 2018 roku Andrzej Kotfis złożył rezygnację z pełnienia funkcji w Zarządzie Spółki,
- W dniu 12 czerwca 2018 roku w skład Zarządu Spółki powołano Pana Krzysztofa Zajęca.

Na dzień sporządzenia sprawozdania Zarząd Spółki stanowił:

Paweł Bakun – Prezes Zarządu

Maciej Konopko – Członek Zarządu

Krzysztof Zajęc – Członek Zarządu

Kapitał zakładowy Spółki

Na dzień 31 grudnia 2018 roku kapitał podstawowy Spółki wynosił 12 023 000,00 złotych i był podzielony na 12 023 udziałów o wartości nominalnej 1 000 złotych każdy. Na dzień 31 grudnia 2018 roku jedynym udziałowcem Spółki jest Orange Polska S.A. posiadająca 100 % udziału w kapitale.

Sprzedaż

W 2018 roku Spółka osiągnęła przychody ze sprzedaży w kwocie 66 300 tys. zł.

Koszty

Łączne koszty działalności operacyjnej w 2018 roku wyniosły 67 278 tys. zł.

B	Koszty działalności operacyjnej (w tys. złotych)	67 278
B_I	Amortyzacja	604
B_II	Zużycie materiałów i energii	127
B_III	Usługi obce	10 380
B_IV	Podatki i opłaty, w tym:	1 439
	– podatek akcyzowy	1 342
B_V	Wynagrodzenia	1 979
B_VI	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia, w tym:	261
B_VII	Pozostałe koszty rodzajowe	2
B_VIII	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	52 486

Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa

W 2018 roku Spółka osiągnęła przychody ze sprzedaży w kwocie 66 300 tys. zł.

Koszty działalności operacyjnej wyniosły 67 728 tys. zł.

W 2018 roku Spółka odnotowała zysk netto w wysokości 3 344 tys. zł.

Suma bilansowa Spółki na dzień 31 grudnia 2018 roku wynosi 43 057 tys. zł.

Kapitał zakładowy Spółki na dzień 31 grudnia 2018 roku wynosi 12 023 tys. zł., natomiast kapitał własny 25 058 tys. zł.

- 1) W 2018 roku na sytuację finansową Spółki najistotniejszy wpływ miały:
 - a) Wzrost ceny hurtowej zakupu energii czarnej oraz świadectw pochodzenia energii
 - b) Podpisanie umowy na dostawę energii czarnej na lata 2019-20
 - c) Rozwój kanałów sprzedaży i pozyskiwanie nowych partnerów sprzedażowych
 - d) Rozwój oferty dla klientów indywidualnych i biznesowych
 - e) Wzmocnienie współpracy z Orange Polska S.A. w zakresie obsługi procesów w Spółce
 - f) Budowa organizacji Spółki i uchwalenie struktury Spółki

Ad1 a).

Średnia cena energii czarnej na Towarowej Giełdzie Energii w instrumentach typu BASE zakupionej na rok 2017 wynosiła średnio 159 PLN/MWh, a na rok 2018 - 186 PLN/MWh (wzrost o 16,6%).

Cena świadectw pochodzenia energii wzrosła w styczniu 2017 od 37,98 PLN/MWh do 153 PLN/MWh w grudniu 2018 roku. Wzrost ceny świadectw pochodzenia energii połączony z wyższym poziomem obowiązku umarzania świadectw pochodzenia energii (17,5% sprzedaży w 2018 roku vs. 15,4% w 2017 roku) zaowocował wyższym kosztem w roku 2018.

Ad1 b).

Dnia 31 sierpnia 2018 roku została podpisana umowa na dostawę energii elektrycznej na lata 2019 i 2020 ze spółką Polenergia Obrót S.A. umożliwiającą Spółce bardzo elastyczne dostosowanie wolumenu zakupionej energii do rzeczywistego zużycia klientów.

Ad1 c).

W 2018 roku nastąpiła reorganizacja kanałów sprzedaży w ramach rynku B2C i B2B. Spółka przygotowała nową umowę sprzedaży bezpośredniej oraz nową umowę brokerską, a także uregulowała zasady współpracy i sprzedaży produktów Orange Energia w kanałach sprzedaży Orange Polska, który jest agentem spółki dedykowanym do sprzedaży produktów energetycznych. W ramach nowych warunków Spółka podjęła współpracę z 4 nowymi partnerami w B2C oraz 5 w rynku B2B. Dodatkowo Spółka renegotjowała obecne warunki z 2 partnerami realizującymi sprzedaż w ramach kanału D2D, dzięki czemu wprowadziła spójność w zakresie zarządzania i umów z partnerami zewnętrznymi realizującymi sprzedaż. Wszystkie działania są spójne ze strategią, która ma na celu przygotowanie sieci sprzedaży do realizacji budżetu w 2019 roku.

Ad1 d).

W 2018 r. w segmencie klientów B2C, spółka wykonała przegląd dostępnych ofert i podjęła decyzję o uproszczeniu portfolio produktowego oraz dostępności ofert w poszczególnych kanałach celem optymalnego wykorzystania sił sprzedażowych z jednej strony oraz redukcji kosztów wdrażania nowych ofert z drugiej strony. Zmiana polegała przede wszystkim na dostępności tych samych ofert we wszystkich kanałach i przy założonym CLV - różnicowaniu prowizji w celu zwiększenia motywacji i skuteczności sprzedaży w danym kanale.

Dodatkowo spółka testowała kilka modeli ofertowych zawierających zróżnicowane benefity dla Klienta. Były to m.in. oferty z bezpłatną energią czynną przez wybraną liczbę miesięcy, oferta wykorzystująca mechanizm konwergencji z usługami telekomunikacyjnymi (czyli bonus kwotowy w zł do wykorzystania na telefon lub rachunki za usługi telekomunikacyjne w Orange), czy też oferty z gwarancją stałej stawki za kWh przez cały okres umowy. Powyższe wnioski zostały wykorzystane przy budowaniu ofert na rok 2019.

W ramach segmentu Klientów B2B sprzedawane były dwa rodzaje ofert w zależności od wielkości Klienta i kanału sprzedaży: oferta indywidualnie negocjowana oraz oferta standardowa:

- oferta negocjowana nie posiada regulaminu i została wdrożona do kanałów sprzedaży relacyjnych (Indirect, TAM, Klucz i Korpo) wraz z uruchomieniem sprzedaży w tych kanałach tj. od 01.09.2019,
- oferta standardowa, która dedykowana jest dla Klientów SOHO w kanałach POS i D2D, wdrożona została wraz z uruchomieniem sprzedaży w kanałach dedykowanych do Klientów B2C.

Ad1 e).

W roku 2018, w ramach współpracy z Orange Polska S.A., Spółka przemodelowała dotychczasowe procesy obsługowe do standardów stosowanych w Orange Polska S.A. Tym samym uzyskano unifikację procesów obsługowych dla produktów sprzedaży energii w Grupie Orange Polska S.A. Unifikacja ta dotyczy zarówno procesów obsługowych, rozliczeniowych oraz windykacyjnych.

W ramach działań pro klienckich, ale również w celu skrócenia procesów dostarczania usługi klientom w połowie roku, opracowany został nowy proces sprzedaży (tzw. jednokrokowy) ograniczający kontakt z Klientem do aktu podpisania umowy.

We wrześniu 2018 roku zaakceptowana została w Spółce architektura procesowa wskazująca poszczególnych właścicieli procesów zarządczych, operacyjnych i wspierających.

Ad1 f).

W roku 2018 struktura organizacyjna Spółki przeszła istotne zmiany m.in. w wyniku zatrudnienia pracowników i współpracowników oraz rozszerzenia składu Zarządu Spółki:

- 27 kwietnia Zarząd Spółki przyjął Uchwałę dotyczące wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego, oraz Regulaminu Pracy
- 7 czerwca Zarząd Spółki przyjął Uchwałę wprowadzającą Regulamin Premiowania
- 22 czerwca Zarząd Spółki przyjął Uchwałę wprowadzającą Regulamin Wynagrodzenia
- Od 1 lipca do Spółki przeszło w trybie artykułu 23' Kodeksu Pracy 23 pracowników etatowych. Pracownicy dotychczas byli zatrudnieni w Orange Polska S.A.
- 9 sierpnia Zarząd Spółki przyjął Uchwałę wprowadzającą przynależność operacyjną pracowników
- 6 września Zarząd Spółki przyjął Uchwałę wprowadzającą nową i docelową Strukturę Organizacyjną zawierającą 7 Wydziałów
- Zarząd Spółki przyjął również szereg Polityk i Procedur obowiązujących w Grupie Kapitałowej Orange Polska
- W grudniu w Spółce został przeprowadzony audyt wewnętrzny w zakresie organizacji oraz ciągłości procesów biznesowych, zlecony przez Orange Polska. Audyt nie wykazał poważnych uchybień, a jedynie wskazał zalecenia, do których Spółka się odniesie.

2) W 2019 roku Spółka będzie kontynuowała działalność w zakresie obrotu energią elektryczną oraz paliwami gazowymi. Działalność sprzedażowa prowadzona będzie zarówno na rynku klientów indywidualnych, jak i biznesowych.

Z punktu widzenia priorytetów w 2019 roku należy wymienić 4 główne obszary:

- a) Zatwierdzenie kierunków strategicznych i rozpoczęcie działań w celu ich realizacji
- b) Rozwój oferty dla klientów indywidualnych i biznesowych, z uwzględnieniem wpływu nowych aktów prawnych obowiązujących w 2019 roku
- c) Wdrażanie nowych produktów we współpracy z podmiotami zewnętrznymi
- d) Realizację strategii związanej z procesami digitalnymi w zakresie sprzedaży i obsługi

Ad2 a).

Orange Energia Sp. z o.o. aby wypracować dobrą pozycję rynkową konkuruje zarówno z operatorami zasiedzającymi na rynku energii, jak i innymi przedsiębiorstwami zajmującymi się obrotem energią elektryczną. Aby sprostać wyzwaniom tego rynku, Spółka chce realizować inicjatywy i projekty wynikające z przyjętej strategii.

Zatwierdzenie kierunków strategicznych i ich akceptacja na poziomie właścicielskim jest istotne dla Spółki, i umożliwi właściwe ukierunkowanie działań komercyjnych, operacji biznesowych (procesów obsługowych) a także funkcji wsparcia. Główne kierunki, w jakich Spółka chce rozwijać swoją działalność biznesową, w średnioterminowej (horyzont 3 lat) perspektywie czasowej to:

- rozwijanie podstawowej działalności, jaką jest sprzedaż energii elektrycznej dla odbiorców indywidualnych i biznesowych (w tym klientów sektora publicznego);
- wprowadzenie produktów i usług dodatkowych oraz ich sprzedaż, umożliwiające generowanie dodatkowych przychodów.

Strategia zakłada wykorzystanie technologii cyfrowych (digital) przy kreowaniu nowych i innowacyjnych produktów, jak również w usprawnieniach procesów obsługowych i funkcji wsparcia.

Spółka chce maksymalizować efekt synergii płynący ze współpracy z Orange Polska S.A. (sprzedaż w wybranych kanałach sprzedaży o zasięgu ogólnokrajowym, realizowana obsługa klientów), jak i korzystania z dobrze rozpoznawalnej marki Orange.

Poprzez budowę nowych ofert dla klientów w oparciu o partnerstwa zewnętrzne, Spółka chce jeszcze bardziej uatrakcyjnić produkty dla odbiorców, a dzięki temu kreować dodatkowe źródła przychodów płynące z ich sprzedaży.

Strategia i kierunki z niej wynikające, będą realizowane poprzez wdrożenia inicjatyw strategicznych zgodnie z roadmapą. Inicjatywy te obejmują zarówno wdrożenia produktów/usług przeznaczonych do sprzedaży, jak również usprawnienia procesowe/organizacyjne.

Główne inicjatywy strategiczne dla klientów segmentu B2C to:

- Prosta i przejrzysta oferta;
- Produkty Orange Energia powiązane z usługami Orange Polska i ubezpieczeniami;
- Cyfrowe doświadczenia klienta;
- Monitorowanie zużycia energii;
- Inteligentny system zarządzania zużyciem energii w oparciu o Internet Rzeczy;
- Produkty oparte o odnawialne źródła energii, a także tzw. e-spot (Orange Energia jako dostawca usług ładowania urządzeń/pojazdów elektrycznych).

Dla klientów segmentu B2B, wybrane inicjatywy strategiczne to:

- Indywidualne i negocjowane ceny,
- Produkty Orange Energia łączone z usługami Orange Polska, audytem, asystą techniczną,
- Cyfrowe doświadczenia klienta biznesowego (razem z dedykowanym kokpitem raportowym),
- System Zarządzania Energią (EMS – Energy Management System),
- Inteligentny system zarządzania zużyciem energii, ogrzewaniem, wentylacją, klimatyzacją (HVAC) oraz oświetleniem w oparciu o Internet Rzeczy,
- Produkty oparte o odnawialne źródła energii, e-spot (Orange Energia jako dostawca usług ładowania urządzeń/pojazdów elektrycznych) oraz oferty łączone z projektami inteligentnych miast.

Wymienione inicjatywy strategiczne składają się z projektów i akcji, których efektem na poziomie operacyjnym, będą wdrożenia wybranych produktów i usług do oferty Orange Energia.

Ad2 b) .

Kluczowe znaczenie nie tylko z punktu widzenia Spółki Orange Energia, ale całego rynku energetycznego w Polsce ma Ustawa o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw z dnia 28.12.2018 (Dz. U. dnia 31 grudnia 2018 r. Poz. 2538). Na dzień dzisiejszy nie ukazało się rozporządzenie do Ustawy, które co do założenia ma szczegółowo regulować tryb wdrożenia Ustawy. Wspomniane powyżej przepisy i regulacje będą miały bezpośredni wpływ na kształt oraz parametry cenowe ofert kierowanych w 2019 roku zarówno do klientów indywidualnych, jak i biznesowych.

Ad2 c).

Oprócz klasycznych ofert typu „stand alone” (opartych na sprzedaży jedynie energii), w 2019 roku Spółka zamierza wprowadzić do dystrybucji również oferty realizowane wspólnie z partnerami zewnętrznymi. Będą to oferty, w których klient w ramach jednego pakietu otrzyma zarówno energię, jak i usługę dodatkową (VAS). Sprzedaż ofert tego typu wynika z coraz niższych marż na rynku energetycznym i potrzeby szukania dodatkowych przychodów poprzez sięganie po usługi spoza branży energetycznej. W takim modelu klient w ramach jednej opłaty miesięcznej będzie miał do dyspozycji benefity wynikające zarówno z oferty sprzedaży energii (np. gwarancja stałej ceny przez cały lub określony okres kontraktu, bezpłatne odczyty własne, jedna faktura za sprzedaż i dystrybucję), jak i dodatkowe benefity wynikające z oferty danego partnera. W pierwszej kolejności Spółka zamierza pakietyzować energię z produktami ubezpieczeniowymi typu assistance (obsługa fachowców takich jak elektryk, hydraulik czy ślusarz, usługi serwisowe AGD/RTV/PC etc.) we współpracy z jednym z czołowych ubezpieczycieli w Polsce. Oprócz produktów ubezpieczeniowych możliwe są w przyszłości do pakietyzacji inne produkty i usługi (opieka medyczna, księgowość, prawna, zniżki i rabaty na zakupy w sieciach partnerskich, dedykowana obsługa, etc.). Produkty te będą testowane w zależności od sytuacji na rynku, ofert konkurencji i oczekiwań klientów (potwierdzonych m.in. w wyniku badań marketingowych). Przewiduje się wdrażanie ofert łączonych zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych. W tym drugim przypadku usługi dodane dopasowane będą do oczekiwań klientów w poszczególnych segmentach biznesowych (audyty energetyczne, doradztwo prawne, kompensacja mocy biernej, etc.) i będą one nastawione na budowanie dodatkowej wartości na kliencie, możliwości upsellingu i lojalizację klienta w dłuższym okresie.

Ad2 d).

W Spółce toczy się obecnie projekt budowy nowej strony internetowej dedykowanej energii, która będzie odzwierciedlała potrzeby klientów w zakresie ulepszenia customer experience i digitalizacji procesu zakupowego. Zrealizowane badania jednoznacznie potwierdziły konieczność przebudowy narzędzi online szczególnie w zakresie:

- prezentacji szczegółów oferty
- prezentacji benefitów dla klientów
- dedykowanych narzędzi wsparcia sprzedaży (np. chat , Call Me Back, leadowanie, etc.)

Efektom tych zmian będzie stworzenie nowego procesu realizacji sprzedaży online w procesie samoobsługowym dodatkowo wspartym asystą doradcy.

Na wyniki Spółki w 2019 roku wpływ będzie miało również wdrożenie rozwiązań funkcjonalnych dla odbiorców energii elektrycznej wprowadzonych ustawą z dnia 28 grudnia 2018 roku o zmianie ustawy o podatku akcyzowym oraz niektórych innych ustaw (DZ.U. z 2018 poz.2538 – dalej jako „Ustawa”). Na obecnym etapie legislacyjnym nie jesteśmy w stanie określić precyzyjnie wpływu Ustawy biorąc pod uwagę fakt, że spodziewana jest obecnie jej nowelizacja oraz nie są znane zapisy rozporządzenia jakie ma zostać również opublikowane w sprawie sposobu obliczenia kwoty różnicy ceny energii elektrycznej oraz średnioważonej ceny energii elektrycznej.

.....
Paweł Bakun
Prezes Zarządu

.....
Maciej Konopko
Członek Zarządu

.....
Krzysztof Zając
Członek Zarządu

Warszawa, dn. 11.02.2019 r.