



Enel Energie Muntenia Propunere de Buget 2021

Martie, 2021



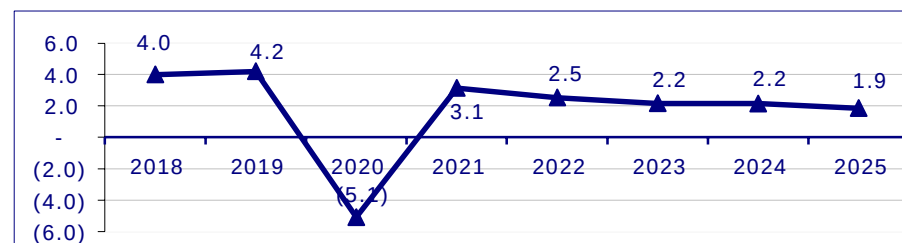
Romania – Indicatori macroeconomici



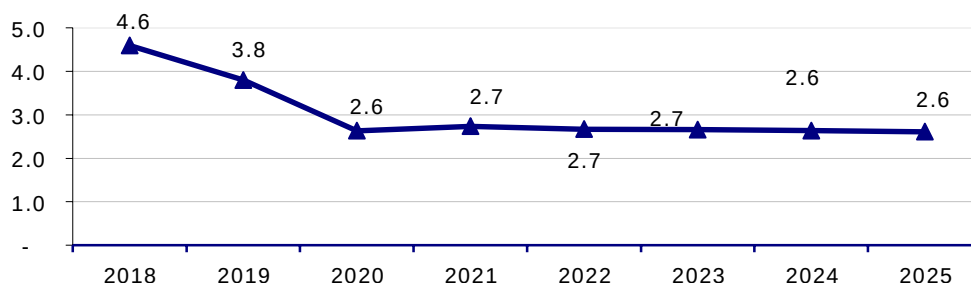
General

PIB per capita (PPS) (****)	70
Populatie (Mil) (*)	19.4
Rating (Moody's)(**)	Baa3
Impozit pe profit	16%
Membra UE din	2007

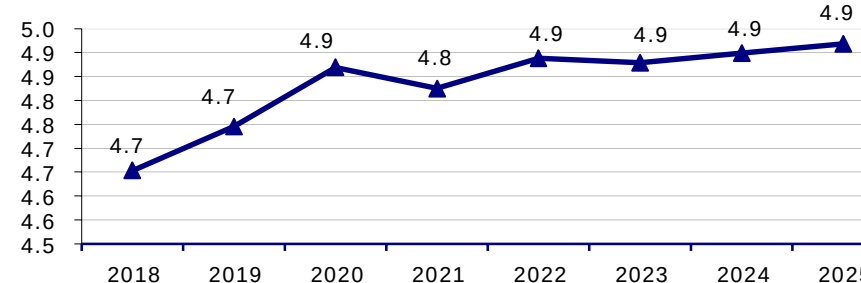
Evolutie PIB (%) (***)



Evolutie Inflatie (%) (***)



Curs mediu de schimb RON vs € (***)



* Sursa: Eurostat ultima estimare

** Sursa: Moody's rating Baa3 negativ din 24 Aprilie 2020

*** Sursa: Eurostat ultima estimare vara 2020

**** Sursa: Eurostat, sume din 2019 raportate la standardul de putere de cumparare

Strategie, Piață și Reglementări



Strategie

- Vom continua să creștem, în special pe zonele New Enel și pe gaz; retenția și câștigarea clienților din zonele Enel
- Presiunea asupra marjei din cauza reglementărilor, în special asupra Serviciului Universal - dezvoltare de noi inițiative pentru a minimiza riscul
- Protejarea bazei de clienți – anticipare și inițiative de păstrare a clienților
- Dezvoltarea noii afaceri privind Enel X cu sprijinul Liniei de Afaceri Globale a Grupului

Piață

- Strategie de comunicare adaptată procesului de liberalizare a pieței energiei și a concentrării sporite asupra canalelor digitale, inclusiv a rețelelor sociale;
- Schimbarea strategiei privind activitatea magazinelor și mixul de canale pentru a aborda provocările (Covid 19) și pentru a surprinde oportunitățile din liberalizarea pieței;
- Gestionarea relațiilor cu clienții (model de afacere door-to-door) însemnând parteneriate strategice cu cei mai mari jucători de pe piață

Reglementări

- Pe 20 ianuarie 2021 a fost publicat Ordinul ANRE 5/2021, “*privind condițiile de furnizare a energiei electrice de către furnizorii de ultimă instanță...*”, conform căreia furnizorii pot aplica o reducere comercială, astfel:
 - de la 1 ianuarie până la cel puțin 30 iunie 2021 cu diferența dintre prețul de la Serviciul Universal și cea mai mică ofertă de piață liberă (fără abonament);
 - până când clientul alege o ofertă de piață liberă
- Pentru clienții care nu au ales o ofertă de piață liberă, aceștia vor fi facturați la prețul universal valabil de la 1 iulie 2021 (Subiect de confirmat la finalul lunii iunie)
- Furnizorii au obligația de a informa pe parcursul anului 2021 clienții serviciului universal cu privire la ofertele de piață liberă și dreptul clientului de a semna un contract cu orice furnizor autorizat.

Strategia Operatională Enel Energie Muntenia



În desfășurare

- Gestionarea procesului de liberalizare cu impact minim pentru clienții finali, utilizând automatizarea și creșterea resurselor umane
- Implementarea noului sistem Salesforce (noul CRM-T) până la sfârșitul Q1'21
- Sporirea experienței și eficienței în ceea ce privește gestionarea clienților printr-o soluție nouă de interacțiune
- Îmbunătățirea continuă în sistemele IT actuale pentru o satisfacție mai mare a clienților
- Concentrarea pe automatizarea proceselor pentru o experiență mai bună a clienților și o eficiență operațională mai mare (fluxuri automate, RPA etc.)

Operațiuni Comerciale

Obiective pe termen scurt

- Flux îmbunătățit de activare a contractului și reducerea reclamațiilor datorită tranziției la Salesforce (noul CRM-T) minimizând impactul operațional și valorificând capacitățile și interfața îmbunătățite ale sistemului
- Noi instrumente pentru gestionarea interacțiunilor clienților: chatbot
- Optimizarea gestionării reclamațiilor utilizând automatizarea
- Mărirea soluției de interacțiune
- Concentrarea pe rezolvarea completă a cererilor clienților
- Strategia de rating și de creditare bazată pe solvabilitate și comportamentul de plată

Vânzări

- Gestionarea procesului de contractare în magazine folosind diferite modalități de a reduce timpul de așteptare și un proces rapid: programarea în magazin sau / și contractarea la distanță.
- Creșterea penetrării produsului de gaz folosind traficul deja generat în locațiile fizice
- Sporirea extinderii prezentei Enel către zone noi prin parteneriate locale axate pe toate canalele (D2D / telesales / magazine)
- Implementarea completă a sistemului de așteptare împreună cu feedback-ul clienților cu privire la locație
- Lansarea de noi parteneriate pentru a ne măări amprenta la nivel local
- Continuarea digitalizării procesului de vânzări pentru o experiență mai bună a clienților și reducerea costurilor

Enel Energie Muntenia

Sumar ipoteze Buget 2021



Indicatori de performanta		2020 Actual	2021 Buget
Energia vanduta(TWh)	➡	4.5	4.5
Profitul net(Mil RON)	➡	139	108
Cienti energie si Gaz (no/000)	➡	1,454	1,441

Contul de profit si pierdere



Enel Energie Muntenia		ACT 2020	MBDG 2021
Contul de profit si pierdere			
VENITURI - TOTAL	Mil RON	2,832.5	2,818.5
Venituri din activitatea operationala	Mil RON	2,763.0	2,730.2
din care: Venituri din activitatea principala	Mil RON	2,762.4	2,729.3
Venituri din taxa de racordare	Mil RON	0.6	0.9
Alte venituri	Mil RON	69.6	88.3
Cost cu achizitia de energie electrica	Mil RON	2,447.9	2,417.7
MARGINE	Mil RON	384.6	400.8
Costul cu personalul	Mil RON	34.1	42.0
Costuri cu materiale si servicii	Mil RON	116.2	161.0
Costuri materiale	Mil RON	15.4	28.8
Costuri cu serviciile	Mil RON	100.8	132.2
Alte costuri operationale	Mil RON	14.0	13.3
OPEX	Mil RON	164.4	216.2
EBITDA	Mil RON	220.2	184.6
Depreciere si Amortizare	Mil RON	6.5	11.0
Creante nerecuperabile	Mil RON	57.4	39.1
EBIT	Mil RON	156.3	134.5
Cheltuieli si venituri financiare	Mil RON	(1.6)	1.9
Venituri financiare	Mil RON	0.7	1.9
Cheltuieli financiare	Mil RON	2.3	(0.0)
EBT (Profit inainte de impozitare)	Mil RON	154.7	136.4
Impozit pe profit	Mil RON	15.4	28.1
PROFIT NET	Mil RON	139.3	108.3

OPEX

Achizitii externe si materiale



Enel Energie Muntenia		ACT 2020	MBDG 2021
Cheltuieli cu materiale si servicii			
Materii prime si consumabile	Mil RON	15.4	28.8
Servicii	Mil RON	100.8	132.2
Servicii suport pentru furnizarea de energie si gaze (tiparirea/expedierea facturilor, call center etc)	Mil RON	41.9	51.0
Servicii Intercompany	Mil RON	35.8	50.1
Comisioane	Mil RON	2.8	1.3
Publicitate si servicii promotionale	Mil RON	7.7	13.3
Servicii IT	Mil RON	6.2	7.9
Servicii - Terti	Mil RON	0.8	0.7
Prime de asigurare	Mil RON	0.9	1.2
Telefonie, cheltuieli postale si transmisie date	Mil RON	1.3	1.6
Servicii in legatura cu personalul (ex: delegatii)	Mil RON	1.9	3.8
Paza,curatenie, utilitati	Mil RON	0.9	0.7
Servicii tehnice	Mil RON	0.1	0.3
Mentenananta si reparatii	Mil RON	0.2	0.3

Enel Energie Muntenia		ACTUAL 2020	BUGET 2021
Numar si cost cu personalul			
Numar mediu de salariati	nr.	274	277
Numar efectiv de salariati la sfarsitul perioadei	nr.	267	274
Manager/ Executiv	nr.	2	3
Middle management	nr.	33	39
Personal TESA	nr.	232	232
Muncitori (full si part time)	nr.	-	-
Total cost cu personalul	Mil RON	34.1	42.0

Bilant



Enel Energie Muntenia		ACTUAL 2020	BUGET 2021
ACTIVE	Mil RON	62.7	66.8
Active corporale nete	Mil RON	10.2	4.4
Active necorporale nete	Mil RON	44.1	54.4
Alte active imobilizate	Mil RON	8.4	8.0
Capital de lucru net	Mil RON	241.5	311.1
Stocuri	Mil RON	15.6	14.0
Creante comerciale	Mil RON	630.1	671.9
Creante financiare pe termen scurt	Mil RON	0.0	0.0
Alte active circulante	Mil RON	20.6	23.2
Creante/Datorii nete	Mil RON	0.0	0.0
Datorii comerciale	Mil RON	281.6	291.4
Datorii financiare pe termen scurt	Mil RON	23.8	2.5
Alte datorii curente	Mil RON	119.6	104.2
Capital investit	Mil RON	304.2	377.8
Provizioane si venituri in avans	Mil RON	-5.1	9.0
Provizioane pentru pensii si obligatii similare	Mil RON	6.1	4.5
Provizioane pentru impozite	Mil RON	0.0	0.0
Alte provizioane	Mil RON	6.5	4.5
Cheltuieli in avans	Mil RON	17.7	0.0
Capital investit net	Mil RON	309.3	368.8
Disponibilitati	Mil RON	149.5	198.3
Datorie financiara neta pe termen lung	Mil RON	0.0	0.4
Casa si conturi la banci	Mil RON	149.5	197.9
Capitaluri	Mil RON	458.8	567.1
Capitaluri proprii	Mil RON	458.8	567.1
Interese minoritare	Mil RON		