

# “El objetivo de Octopus Energy es que las facturas energéticas de nuestros clientes sean de 0€”

**Roberto Giner** CEO de Octopus Energy España

Octopus Energy, la compañía energética que nació en Reino Unido en 2016 y que ya da energía a más de 5,5 millones de hogares en todo el mundo, empieza su expansión por España.

Octopus Energy desembarcó en nuestro país en 2021 pero, debido a las condiciones geopolíticas y del precio de las energías, no fue hasta noviembre de 2022 cuando, realmente, empezaron la difusión de sus servicios. Y el motivo es claro, como explica su CEO, Roberto Giner: “si no podemos dar buenas tarifas a nuestros clientes, preferimos no ofrecerles nada”. Sus servicios, desde los inicios, vienen marcados por dos máximas: ayudar a ahorrar a todos sus clientes y hacerlo de una manera que aceleren la descarbonización del planeta.

**Cada día vemos más compañías energéticas, ¿qué hace diferente a Octopus Energy?**

Esta pregunta tiene múltiples respuestas, porque son muchos los factores que nos diferencian. Partimos de la base de que 1KW de energía es lo mismo en todas partes, por lo que la misión de Octopus se despliega con un universo de servicios que ayudan a acelerar la transición energética en los países donde estamos, como España. En primer lugar, con nuestra energía queremos ayudar a la descar-

bonización del planeta, acelerándola, y eso se consigue con la utilización de energías limpias. Por otro lado, nos distingue nuestra tecnología única: la plataforma Kraken, que influye en otro motivo muy importante de diferenciación: nuestra atención al cliente.

**“En Octopus Energy tienes un único interlocutor que ya te conoce y que tiene acceso a todo tu historial, contratos, facturas... para que solo tengas que hablar con él y te pueda ayudar con cualquier duda”**

**¿No hablaremos con máquinas y múltiples departamentos cuando tengamos un problema?**

No, de ninguna manera. Y no

solo lo decimos, sino que lo hacemos. Todos tenemos contratos con compañías y estamos hartos de ir como locos contando lo mismo una y otra vez (cuando consigues hablar con alguien) a un departamento y a otro sin que nadie te sepa resolver tu problema. Es decir, entras en una rueda de la que es difícil escapar.

En Octopus Energy tienes un único interlocutor (y siempre el mismo) que ya te conoce y que tiene acceso a todo tu historial, contratos, facturas... para que solo tengas que hablar con él y te pueda ayudar con cualquier incidencia.

**¿Esto es gracias a la plataforma Kraken?**

Así es. Kraken forma parte de este ADN de Octopus Energy. Es lo que permite que no tengamos que ir saltando de departamentos. De hecho, en parte también tardamos más en hacernos presentes en el mercado español porque teníamos que adaptar, como hacemos en todos los países en los que operamos, la plataforma Kraken a las legislaciones y particularidades de cada uno de ellos.

Como te decía, desde Octopus desplegamos esta tecnología en otras utilities, porque nuestra misión es acelerar la transición energética y sabemos que para llegar a todos lo antes posible tenemos colaborar con otras energéticas, por eso, en Kraken actualmente le da-



mos servicio a 25 millones de clientes.

Esto también se consigue gracias a que el equipo de atención al cliente es interno, no lo subcontratamos. Es más, cualquier persona con la que tengas relación, ya sean técnicos, asesores, instaladores... Todos son trabajadores de Octopus Energy, no te enviamos a terceros, lo que hace que el servicio sea todavía mejor.

**“Los servicios que estamos ofreciendo actualmente en España son los de electricidad, gas, instalación de placas solares para autoconsumo y puntos de recarga para vehículos eléctricos”**

**¿Qué servicios ofrecéis?**

Los servicios que estamos ofreciendo actualmente en España son los de electricidad, gas, instalación de placas solares para autoconsumo y puntos de recarga para vehículos eléctricos. Todo ello con un objetivo claro, y es que las facturas de nuestros clientes sean de 0€.

En 2024 también queremos empezar la comercialización de vehículos 100% eléctricos, como ya estamos haciendo en Reino Unido desde hace más de 1 año.

**¿Por qué decidisteis abriros al mercado español?**

El proyecto Octopus Energy nació en Reino Unido en 2016 y,

en 2 años, ya teníamos 1 millón de clientes satisfechos. Era un modelo y una misión que se tenía que expandir. Primero dimos el salto a Japón de la mano de Tokio Gas. En 2020 llegamos a Alemania y a Texas (EUA), después a Italia, Francia, Nueva Zelanda y España. Todo ello lo hicimos a través de la compra de empresas existentes en cada mercado, a las que aplicábamos un rebranding y las dotábamos de nuestra filosofía y valores y, naturalmente, de la plataforma Kraken adaptada al mercado en cuestión.

España siempre es un mercado interesante, porque hay 29 millones de hogares a los que podemos llegar y cambiar la visión que se tiene del sector energético.

**¿Cómo ha sido la acogida por parte de los clientes?**

Muy buena, la verdad. Pero hemos tenido que cambiar la mentalidad, ya que veníamos de crecer mucho, por ejemplo, en Reino Unido, y aquí debemos empezar poco a poco, pensar en pequeño, darle nombre a la marca, que vaya corriendo el boca-oreja... Pero la verdad es que la progresión es muy buena. Como ejemplo, te puedo decir que en noviembre estábamos haciendo 50 clientes al día y hoy ya hacemos más de 400.

Además, como muchos clientes dicen, las contrataciones no son fáciles por norma general. En nuestro caso hemos conseguido que los clientes interesados puedan contratar nuestro servicio a través de la web con un formulario fácil, transparente y tan sencillo que solo empleas 2 o 3 minutos en cumplimentar.

