

“Nacimos verdes, tecnológicos y enfocados 100% al cliente”

ROBERTO GINER CEO DE OCTOPUS ENERGY ESPAÑA

Octopus Energy se fundó como una startup tecnológica. Ahora está valorada en más de 8 billones de dólares y tiene presencia en más de 18 países

Octopus Energy desembarcó en España hace dos años con el objetivo de hacer de la energía un bien asequible para las personas. “Tradicionalmente, las compañías eléctricas han tenido abonados, no clientes ni personas, y nosotros le damos la vuelta a esto, centrando nuestros esfuerzos en ellos”, asegura Roberto Giner, CEO de Octopus Energy España.

Vuestro compromiso es conseguir que el mundo funcione con energía limpia en el menor tiempo posible, ¿cómo hacéis realidad vuestro propósito?

Más que conseguir nosotros solos un mundo con energía limpia, que sería una idea idílica, lo que queremos es acelerar la transición energética en los países en los que estamos presentes. Es decir, poner nuestro granito de arena hacia ese objetivo.

Para ello, con innovación y tecnología desarrollamos soluciones pensadas para el cliente, les damos toda la información necesaria sobre el mundo de la energía y siendo ágiles y transparentes, les ayudamos a que sus consumos se ajusten a las necesidades de cada uno. De este modo, con tarifas y potencias contratadas a medida, por poner un ejemplo, conseguimos una disminución en su gasto, lo que fomenta

un mayor compromiso con el uso responsable de la electricidad por parte de la sociedad.

¿Este es el motivo por el que estáis tan bien valorados?

Sí. La mayoría de nuestros nuevos clientes vienen recomendados por otros clientes. Desde el pasado otoño tenemos activo un programa, al que llamamos referidos, con el que nuestros clientes, si quieren, se convierten en nuestros propios embajadores de marca. A cambio obtienen un descuento, pero esa fidelización la conseguimos ofreciendo una experiencia diferente y cercana, ya desde el principio.

En el Reino Unido, donde nuestra trayectoria es más larga y somos el primer proveedor de electricidad del país, contamos una excepcional valoración por parte de los clientes. En España todavía no somos tan conocidos, pero nos estamos haciendo un hueco en un sector dominado por las grandes compañías, como decíamos antes, con transparencia, sencillez, tarifas justas a largo plazo y escuchando siempre al cliente.

Si algo nos da una ventaja es que nacimos verdes y tecnológicos, aunque la piedra angular es la vocación de servicio al cliente. Sin importar tu puesto, tus responsabilidades o tu especialidad si trabajas en Octopus Energy, la excelencia en la atención a los clientes es algo completamente vertical: estamos cerca y se nota. Lo llamamos el Customer Love, y no es que esto sea una gran innovación ni hayamos descubierto nada. Simplemente es ponerse realmente en el lugar del cliente y darle lo que a nosotros nos gustaría recibir.

Hablabas de verticalidad en los objetivos...

Así es. Es muy importante que el equipo es-



té alineado con los objetivos de la compañía. Somos más de 9.000 trabajadores, y resulta todo un reto, pero trabajamos en ello porque sabemos que es la receta del éxito. Si no estamos a gusto y tenemos ilusión, no trataremos bien a nuestros clientes. Hablábamos del Customer Love, pero es igual de importante la forma con la que tratas a la persona que trabaja a tu lado. Las valoraciones en plataformas como Glassdoor son una simple prueba del ambiente que se respira en nuestros centros de trabajo.

Imagina que estamos en el año 2030, ¿cómo te imaginas el sector energético para entonces?

Imagino clientes mucho más informados y mucho más exigentes. También imagino la multiplicación de la presencia de coches eléctricos, un gran aumento de las instalaciones solares privadas y hogares con soluciones eficientes. Todo el paradigma que conocemos habrá cambiado, pero seguiremos luchando contra las causas del cambio climático. Si queremos mover el mundo con energía limpia, y que eso se produzca lo antes posible, necesitamos políticas valientes y, en este sentido, vamos lentos.

En el ámbito empresarial, con el tiempo creo que solo van a sobrevivir las compañías que sepan ver que no sirve solo prestar un servicio y emitir una factura, sino las que tengan capacidad para ofrecer una solución energética integral para su casa. En este cercano escenario, es probable que queden pocas compañías a nivel nacional, y Octopus Energy quiere ser una de ellas.



octopusenergy

www.octopusenergy.es