



Bohdan Bączak

Pierwszy Zastępca Prezydenta Miasta Zgierza

Zgierz, dnia 06.03.2020 r.

IR.0003.6.2020.DK

Sz.P. Andrzej Mięso
Radny Rady Miasta Zgierza

Szanowny Panie Radny,

Nawiązując do prośby Pana Radnego w interpelacji dotyczącej usprawnienia i przyspieszenia obsługi klientów w oddziale PGE Obrót S.A. w Zgierzu znajdującej się przy ul. Powstańców Śląskich informuję, że dnia 28.02.2020 r. do urzędu wpłynęła odpowiedź dyrektora oddziału z siedzibą w Łodzi Pana Dariusza Łukaszewskiego.

Przedmiotowe pismo przekazuję do wiadomości Pana Radnego.

Z up. Prezydenta Miasta Zgierza
Bohdan Bączak
Pierwszy Zastępca Prezydenta Miasta Zgierza

URZĄD MIASTA ZGIERZA
Plac Jana Pawła II 16
95-100 Zgierz, tel. (42) 714 31
10-03-2020



Obrót S.A.
 Oddział z siedzibą w Łodzi
 ul. Wólczańska 128/134
 90-527 Łódź
 PGE Contact Center: 422 222 222

URZĄD MIASTA ZGIERZA
 KANCELARIA
 Wpł. dnia **28-02-2020**
 Nr 6089.2020

URZĄD MIASTA ZGIERZA
 Wydział Infrastruktury Technicznej
 Wpł. dnia **04-03-2020**
 Nr 733
 Firma Przyjazna Klientowi

Łódź, 19 luty 2020r.
 OŁO/AZ/2020/



PGE11857250KW_20

Przemysław Staniszewski
Prezydent Miasta Zgierza

Plac Jana Pawła II 16
 95-100 Zgierz

Handwritten notes and signatures:
 02.03.2020
 Stanisław
 03.02.2020

Stronowy Panie Prezydencie

w odpowiedzi na pismo z 6.02.2020r. (data wpływu 14.02.2020r.) w sprawie usprawnienia i przyspieszenia obsługi w Biurze Obsługi Klienta w Zgierzu informuję, że w związku z brakiem szczegółów interpelacji Radnego, Pana Andrzeja Mięsołka, trudno określić, jakich elementów pracy biura miałyby dotyczyć kwestia usprawnienia. Jednocześnie, przedstawiamy szerzej, jak wygląda proces obsługi w PGE Obrót, do którego najwyższego poziomu przykładamy bardzo dużą wagę.

W Biurze Obsługi Klienta realizowane są wszystkie sprawy związane z energią elektryczną i gazem od zawarcia umowy, przez usługi posprzedażne, do rozwiązania umowy. Sam proces zawarcia umowy jest procesem bardzo ważnym, dotyczącym warunków umowy cywilnoprawnej i wymagającym zrozumienia oraz akceptacji stron. Konsekwencją zawarcia umowy jest właściwe i rzetelne rozliczanie oraz fakturowanie sprzedaży i usług, zatem **nie może być w tym aspekcie mowy o przyspieszeniu procesu.**

Analiza liczby zgłoszeń w Biurach Obsługi Klienta w 2019 roku, pokazuje, że najwięcej klientów odwiedza nasze placówki w godzinach 11.00 – 12.00, co może być powodem dłuższego oczekiwania na obsługę.

Naszym priorytetem jest stałe doskonalenie wszelkich procesów związanych z obsługą Klienta, począwszy od zapewnienia dostępności do kanałów obsługi, po wysokie standardy jakościowe. W swojej działalności stawiamy zarówno na nowoczesne jak i tradycyjne kanały kontaktu, nie zapominając o zasadzie zrównoważonego rozwoju, troszcząc się o satysfakcję wszystkich grup klientów.



Uruchomiliśmy zdalne kanały komunikacji z naszymi konsultantami i doradcami poprzez telefon, mail, e-BOK. Zapewniają one Klientom pełną dostępność do firmy, bez konieczności osobistej wizyty, pewność realizacji spraw, a przede wszystkim wygodę i komfort kontaktu.

Infolinia PGE Contact Center to telefoniczne centrum zgłoszeniowe (czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 19:00), gdzie pod jednym numerem 422 222 222, Klient może zrealizować sprawy związane z korzystaniem z energii elektrycznej. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych Klientów uruchomiliśmy również elektroniczną skrzynkę pocztową pod adresem serwis@gkpge.pl.

Klienci mają również możliwość zapoznania się z ofertą elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), które pozwala na samodzielne przekazanie zgłoszenia lub zaznajomienie się ze szczegółowymi informacjami o stanie rachunków.

PGE Obrót w swojej działalności koncentruje się przede wszystkim na Kliencie, jego potrzebach i oczekiwaniach. Dziękuję, za przekazane uwagi i zapewniam, że wszelkie sugestie naszych klientów poddawane są wnikliwej analizie. Dbamy o to, aby jakość naszej obsługi była na najwyższym poziomie. Dzięki odpowiedzialnemu podejściu do naszej działalności oraz konsekwentnemu budowaniu wizerunku firmy rzetelnej i wiarygodnej, przez lata zdobyliśmy zaufanie ponad 5 milionów Klientów, którzy co roku, od 7 lat, przyznają nam tytuł Firmy Przyjaznej Klientowi. Czujemy się za to odpowiedzialni, dlatego każda informacja ze strony Klienta pokazująca przestrzeń do rozwoju i ulepszenia naszej pracy jest dla nas bardzo cenna. Zapewniam, że dołożymy wszelkich starań, aby skrócić czas oczekiwania na realizację sprawy w Biurze Obsługi Klienta.

Wyrażam nadzieję, że dalsza współpraca z PGE Obrót S.A. okaże się dla Pana oraz mieszkańców Zgierza satysfakcjonująca.

Z poważaniem

PGE Obrót S.A.
Oddział z siedzibą w Łodzi
Dyrektor
Dariusz Łukaszewski