



Minister Aktywów Państwowych

BM.I.053.342.2024

IK: 1042570

Warszawa, 23 grudnia 2024 r.

Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację K10INT6613, Pana Sławomira Skwarka, Posła na Sejm RP, z dnia 27 listopada 2024 r., w sprawie planów i działań PGE związanych z Biurami Obsługi Klienta, uprzejmie informuję, iż Ministerstwo Aktywów Państwowych wystąpiło do PGE Polskiej Grupy Energetycznej S.A. (dalej: Spółka lub PGE) z prośbą o przekazanie wyjaśnień w przedmiotowej sprawie.

Spółka przekazała informacje, iż od stycznia 2024 r. spółka PGE Obrót S.A. nie zlikwidowała żadnego Biura Obsługi Klienta (BOK), a jedynie dostosowała funkcjonowanie BOKu w Janowie Lubelskim. Odbyło się to po przeprowadzeniu dogłębnych analiz ekonomicznych i organizacyjnych.

Kluczową przesłanką biznesową dla tej decyzji był rozmiar rynku lokalnego i niski ruch Klientów w tym punkcie. Uruchomione w grudniu 2022 r. Biuro Obsługi Klienta w Janowie Lubelskim odwiedza najmniej Klientów ze wszystkich placówek PGE Obrót S.A. W ostatnich kilku miesiącach do BOK przychodziło średnio 16 Klientów dziennie, a przez wiele godzin w każdym miesiącu nie było ani jednego Klienta. Podsumowując, lokalizacja ta nie generuje zapotrzebowania na codzienną obsługę w cyklu całotygodniowym.

Uwzględniając jednak potrzeby osób mniej mobilnych lub potrzebujących osobistego kontaktu z konsultantem, PGE Obrót S.A. pozostawił dostęp do takiej formy obsługi Klientów w tej lokalizacji. Biuro Obsługi Klienta PGE Obrót S.A. jest otwarte jeden dzień w tygodniu w każdą środę w godz. 9:00 – 14:00. W pozostałych dniach tygodnia dla wszystkich Klientów z Janowa Lubelskiego dostępni są konsultanci BOK w Stalowej Woli.

Ponadto PGE Obrót S.A. stale rozwija zdalne kanały kontaktu, żeby zapewnić Klientom możliwość realizacji wszystkich spraw związanych z zakupem energii elektrycznej bez wychodzenia z domu. Spółka podkreśliła również, że w dni robocze w godzinach 8:00-17:00 jest dostępna Infolinia PGE Obrót S.A., a dodatkowo przez całą dobę, 7 dni w tygodniu działa infolinia zgłoszeń awarii. Obecnie, na 11 tys. mieszkańców Janowa Lubelskiego, ponad 3,5 tys. osób wybrało już obsługę poprzez elektroniczne kanały kontaktu.

Spółka ponadto zauważyła, iż PGE Obrót S.A. ma obecnie 5,5 mln klientów w całej w Polsce, których obsługuje ponad 500 konsultantów w ponad 60 Biurach Obsługi Klienta, które wymagają stałego utrzymania oraz inwestycji. Dlatego też jest prowadzona ciągła analiza rozkładu sieci BOK w celu zapewnienia efektywności ekonomicznej i unikania dodatkowych, nieuzasadnionych kosztów, które mogą mieć wpływ na ceny energii elektrycznej dla wszystkich Klientów. Z związku z powyższym PGE Obrót S.A. nie planuje otwierania nowych Biur Obsługi Klienta w województwie lubelskim ani w mieście Łuków.

Z poważaniem
Z upoważnienia Ministra Aktywów Państwowych
Robert Kropiwnicki
sekretarz stanu
dokument podpisany elektronicznie
1042570.3808762.3030974

Do wiadomości:
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów