



MINISTER ENERGII

KABINET MARSZAŁKA SENATU
wpłynęło dn. 11.01.2017r.
nr. 130 podpis. [signature]

Warszawa, 5 stycznia 2017 r.

DKN.III.058.2.2017

SEKRETARIAT
Biura Prac Senackich
Wpłynęło dn. 11.01.17
nr. 138 podpis. [signature]

Pan
Stanisław Karczewski
Marszałek Senatu
Rzeczypospolitej Polskiej

[Handwritten signature: Stanisław Karczewski]

W odpowiedzi na oświadczenie Pana Senatora Jana Hamerskiego na 31 posiedzeniu Senatu w dniu 7 grudnia 2016 r., nr BPS/043-31-706-ME/16, w sprawie przywrócenia Biura Obsługi Klienta PGNiG w Limanowej, uwzględniając informacje otrzymane od Zarządu Spółki Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo S.A. (dalej PGNiG S.A.), uprzejmie informuję, co następuje.

Z informacji przekazanych przez PGNiG S.A. wynika, że w związku z liberalizacją rynku paliw gazowych w Polsce, prowadzony był program poprawy efektywności i optymalizacji działalności spółki PGNiG Obrót Detaliczny. Przedmiotowy program polegał między innymi na reorganizacji obszaru handlowego, w tym na przenoszeniu lub likwidacji części Biur Obsługi Klienta (BOK), w połączeniu z rozwojem elektronicznych oraz telefonicznych form obsługi. Każdorazową likwidację BOK poprzedzały analizy, mające na celu ustalenie wpływu projektowanych zmian, na jakość obsługi klientów. W wyniku przedmiotowych analiz stwierdzono, iż BOK w Limanowej, pod względem ilości obsługiwanych odbiorców oraz liczby interakcji z klientami, było jednym z najmniejszych Biur Obsługi Klienta na terenie Regionu Karpackiego PGNiG Obrót Detaliczny.

W 2014 roku w BOK w Limanowej podpisano łącznie 686 umów, z czego 171 były to aneksowania i aktualizacje, 260 przepisania, 255 nowe przyłączenia do sieci dystrybucyjnej.. Średniomiesięcznie w 2014 r. w BOK w Limanowej, było 330 interakcji osobistych. Po likwidacji BOK w Limanowej w najbliższym Biurze, tj. BOK Nowy Sącz, odnotowano zwiększoną ilość wizyt osobistych związanych m.in. z zawarciem i przepisaniem umowy. W 2015 roku, po zamknięciu z dniem 31 marca 2015 r. Biura Obsługi Klienta w Limanowej, w Biurze Obsługi Klienta w Nowym Sączu zawarto 207 umów, natomiast w 2016 roku - 283

umowy, dotyczące obszaru działania podległego wcześniej zlikwidowanemu BOK w Limanowej.

Pragę dodać, że Zarząd poinformował, iż w przypadku zainteresowania ze strony Gminy Limanowa, Spółka jest gotowa na podjęcie współpracy o charakterze partnerskim. Przedmiotowa współpraca opiera się na założeniu, iż pracownik PGNiG Obrót Detaliczny, raz na dwa tygodnie pełni dyżur w Punkcie Informacyjnym w Urzędzie Miasta. W trakcie dyżuru mieszkańcom udzielane są informacje dotyczące użytkowania gazu i energii elektrycznej oraz przyłączenia do sieci gazowej, a także na temat nowych produktów i promocji. Można również wyjaśnić inne sprawy związane z bieżącą obsługą oraz złożyć dokumenty związane z dostarczaniem gazu oraz energii elektrycznej.

Jednocześnie Zarząd wskazuje, że nowe procedury w zasadzie nie wymagają bezpośrednich wizyt w BOK. Wyjątkiem jest zawarcie pierwszej umowy kompleksowej związanej z podłączeniem nowego odbiorcy do sieci gazowej. Zważywszy na fakt, że najbliższe BOK, znajduje się w Nowym Sączu, przy ulicy Lwowskiej 105, które jest oddalone od Limanowej o 27 km, pojedyncza wizyta w Biurze Obsługi Klienta nie powinna stanowić nadmiernej uciążliwości dla Klientów. Natomiast wszystkie pozostałe sprawy Klienci mogą procedować poprzez następujące kanały kontaktu:

- elektroniczne biuro obsługi eBok;
- formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej;
- poczta elektroniczna;
- infolinia (12 687 46 05);
- tradycyjna korespondencja pocztowa;
- wizyta w dowolnym BOK na terenie danego Regionu karpackiego PGNiG Obrót Detaliczny (brak rejonizacji).

Dodatkowo, informuję, iż PGNiG Obrót Detaliczny pracuje nad wprowadzeniem dodatkowej usługi, polegającej na wizycie przedstawiciela Spółki w miejscu zamieszkania Klienta, w sytuacjach wymagających bezpośredniego kontaktu, kiedy dojazd jest dla Klienta wyjątkowo uciążliwy lub wręcz niemożliwy.

Do wiadomości:

- Kancelaria Prezesa Rady Ministrów.



sup.
MINISTER
Grzegorz Lisowski
SEKRETARZ STANU