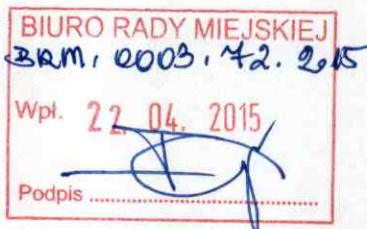


**BURMISTRZ MIASTA  
CIESZYNA**



Cieszyn, dn. 20 kwietnia 2015r.

SRM-I.1511.1.2015

**Pan  
Krzysztof Pszczółka  
Radny Rady Miejskiej  
Cieszyna**

*Szanowny Panie*

W odpowiedzi na interpelację znak: BRM.0003.72.2015 z dnia 10.03.2015r. przekazuję w załączeniu pismo Dyrektora Departamentu Klientów Indywidualnych PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. wyjaśniające zaistniałą sytuację dot. likwidacji Biura Obsługi Klienta w Cieszynie.

*2 poważeniem*  
**Zastępca Burmistrza Miasta**  
*Bogdan Ścibut*  
**Bogdan Ścibut**

Rozdzielnik:

1. Adresat
2. Wydział SRM
3. Wydział OR

B RM - ten rodzaj krytyki i sędziwe  
Dopdce burmistrze Aleksander Gierm... do niedawna!

**PGNiG**  
OBRÓT DETALICZNY

URZĄD MIEJSKI w Cieszynie	
Wpł. 14. 04. 2015	
Wysł. ....	Załatw. p. Sekretarz
L.dz. 9691	zał. ....

PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.  
Centrala Spółki

**Departament Klientów Indywidualnych**

tel. 022 589 41 47

**Zastępca Burmistrza  
Miasta Cieszyna**

**Sz. P. Bogdan Ścibut**

Rynek 1

43-400 Cieszyn

Wasz znak: SRM-I.1511.1.2015

Warszawa, dnia 02.04.2015 r.

Nasz znak: HID/000278/2015

Dot.: likwidacji Biura Obsługi Klienta w Cieszynie

Szanowny Panie,

W odpowiedzi na Pana pismo z dnia 23 marca 2015 roku w sprawie likwidacji Biura Obsługi Klienta w Cieszynie, (data wpływu do PGNiG OD 26 marca 2015 r.) uprzejmie informujemy, iż w żadnym wypadku PGNiG Obrót Detaliczny (dalej „PGNiG OD”) nie lekceważy swoich obecnych jak i potencjalnych klientów. Likwidacja Biura Obsługi Klienta w Cieszynie nie jest przejawem lekceważenia klientów, a stanowi część prowadzonego programu poprawy efektywności, polegającego między innymi na reorganizacji obszaru handlowego i przenoszeniu wybranych Biur Obsługi Klientów, w połączeniu z rozwojem elektronicznych oraz telefonicznych form obsługi. Celem działań podejmowanych przez naszą Spółkę jest obniżenie kosztów funkcjonowania mających bezpośredni wpływ na wysokość opłat dla naszych klientów, przy zapewnieniu optymalnego poziomu obsługi. Program optymalizacji sieci Biur Obsługi Klienta jest prowadzony od 2010 roku i został wprowadzony w wyniku oczekiwań właścicielskich. W jego wyniku zostało do dzisiaj zlikwidowane ponad dwieście Biur Obsługi Klienta na terenie całego kraju. Mając na uwadze, iż ponoszone przez spółkę koszty obsługi odbiorców mają bezpośredni wpływ na wysokość opłat obciążających naszych Klientów, obniżenie ich ma znaczny wpływ na konkurencyjność naszej firmy na uwolnionym rynku sprzedaży paliw gazowych.

Zapewniamy, że reorganizacja obszaru handlowego nie ogranicza się do optymalizacji sieci Biur Obsługi Klienta. Nasze działania prowadzone od kilku lat, mają przede wszystkim na uwadze utrzymanie szerokiej dostępności obsługi dla klientów PGNiG Obrót Detaliczny. W tym celu położyliśmy duży nacisk na rozwój alternatywnych tj. telefonicznych oraz internetowych kanałów obsługi.

Dla Klientów PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. z Regionu Górnośląskiego zapewniamy szeroki dostęp do obsługi za pomocą wygodnych form kontaktu, jakimi są:

- telefoniczne centrum obsługi klienta dostępne pod numerem (32) 391 23 03
- elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://goh.ebok.pgnig.pl>

14.04  
SRM  
SRM-T  
Opracowanie: 17.04.2015



- poczta elektroniczna: [cc.goog@pgnig.pl](mailto:cc.goog@pgnig.pl)

Korzystając z powyższych kanałów obsługi, klienci otrzymają pełną informację i możliwość załatwienia swojej sprawy bez konieczności wychodzenia z domu. Dodatkowo do dyspozycji naszych Klientów pozostają takie kanały kontaktu i obsługi jak:

- witryna internetowa PGNiG Obrót Detaliczny dostępna pod adresem <http://oferta.pgnig.pl>,
- infolinia ogólna dostępna pod numerami 801 809 900 lub (32) 737 88 88,
- poczta elektroniczna, a także tradycyjna korespondencja.

Przy tej okazji warto wspomnieć, że zgodnie z ostatnimi badaniami Głównego Urzędu Statystycznego z 2014 roku prawie 75% gospodarstw domowych w Polsce posiada dostęp do internetu, z czego 71% to dostęp do internetu szerokopasmowego; co ciekawe w ostatnich czterech latach wartość ta wzrosła o ponad 14%.

Reorganizacja obszaru handlowego przygotowana została w oparciu o szczegółowe analizy uwzględniające również ilość obsługiwanych odbiorców, lokalizację alternatywnych Biur Obsługi Klienta oraz wpływ projektowanych zmian na jakość i dostępność obsługi dla Klientów. PGNiG Obrót Detaliczny realizując zadania wskazane wcześniej w niniejszym piśmie, podjął decyzję o likwidacji Biura Obsługi Klienta w Cieszynie. Od momentu likwidacji Biura Obsługi Klienta w Cieszynie, klienci obsługiwani dotychczas w tym Biurze, będą mieli możliwość korzystania z bezpośredniej obsługi we wszystkich innych Biurach Obsługi Klienta na terenie Górnośląskiego Regionu PGNiG Obrót Detaliczny. Najbliżej od Cieszyna znajduje się Biuro Obsługi Klienta w Skoczowie przy ulicy Fabrycznej 9. Cieszyn jest bardzo dobrze skomunikowany ze Skoczowem. Czas dojazdu komunikacją, w zależności od godziny odjazdu oraz środka lokomocji wynosi około 20 minut (powyższe dane oparte są na rozkładach PKS oraz lokalnych busów), co nie powinno stanowić dojazdów do przedmiotowego Biura Obsługi Klienta uciążliwymi. Należy również wziąć pod uwagę fakt, iż nasze uproszczone procedury w zasadzie nie wymagają bezpośrednich wizyt w Biurze Obsługi Klienta. Wyjątkiem jest zawarcie pierwszej umowy kompleksowej związanej z podłączeniem nowego odbiorcy do sieci gazowej. Jednakże ta jednorazowa wizyta w Biurze Obsługi Klienta nie powinna być traktowana jako nadmierna uciążliwość.

Mamy nadzieję że powyższe wyjaśnienia pozwolą na zrozumienie przesłanek będących podstawą prowadzonej reorganizacji, która w przyszłości winna zaowocować mniejszym obciążeniem Odbiorców opłatami za świadczone przez PGNiG OD usługi.

*2 przezeń,*

DYREKTOR  
Departament Klientów Indywidualnych

*Mariusz Dymkowski*  
Mariusz Dymkowski