

Prezes PGE dziękuje Klientom za wyrozumiałość podczas pandemii i zachęca do zdalnego kontaktu

Wojciech Dąbrowski, prezes zarządu PGE Polskiej Grupy Energetycznej, w liście wysłanym do Klientów PGE, dziękuje za ich wyrozumiałość w czasie epidemii koronawirusa oraz informuje, że PGE stopniowo otwiera stacjonarne Biura Obsługi Klienta. Jednocześnie zachęca do korzystania w pierwszej kolejności ze zdalnych kanałów kontaktu z PGE. List jest przekazywany klientom w wersji elektronicznej wraz z eFakturą.

Dziękuję Klientom PGE Polskiej Grupy Energetycznej za zrozumienie i odpowiedzialność w trudnym dla wszystkich czasie pandemii koronawirusa. Dbając o komfort i bezpieczeństwo konsekwentnie doskonalimy rozwój zdalnych kanałów obsługi. Dla tych Klientów, którzy preferują tradycyjną formę kontaktu z PGE, zdecydowaliśmy się stopniowo otwierać nasze stacjonarne placówki, dbając przy tym o zachowanie zasad bezpieczeństwa zgodnych z aktualnymi wytycznymi administracji rządowej – mówi Wojciech Dąbrowski, prezes zarządu PGE Polskiej Grupy Energetycznej – Jednocześnie, zgodnie z zaleceniami, cały czas zachowujemy ostrożność. Dlatego w przypadku spraw, które można zrealizować bez konieczności wychodzenia z domu, zachęcam naszych Klientów, żeby w pierwszej kolejności nadal korzystali z telefonicznych i internetowych kanałów obsługi.

Z powodu pandemii koronawirusa w połowie marca PGE Obrót i PGE Dystrybucja zamknęły wszystkie stacjonarne punkty obsługi klientów, przenosząc całość obsługi, polegającej na realizacji spraw związanych z rozliczeniami za energię elektryczną oraz zawieraniem i rozwiązywaniem nowych umów, do kanałów zdalnych. Od początku pandemii konsultanci Grupy PGE obsłużyli zdalnie kilkanaście tysięcy połączeń telefonicznych oraz kilka tysięcy wiadomości mailowych dziennie. Od poniedziałku, 18 maja, Grupa PGE stopniowo zaczęła otwierać stacjonarne Biura Obsługi Klienta.

Początkowo, aby umożliwić kontakt tym z Klientów, którzy preferują tradycyjną formę, Biura Obsługi Klienta PGE Obrót oraz Punkty Obsługi Klienta Dystrybucyjnego pracowały przez 4 godziny dziennie od 10.00 do 14.00. Godziny pracy placówek są stopniowo wydłużane. We wszystkich punktach zapewnione są wymagane i obowiązujące środki bezpieczeństwa.

PGE nadal zachęca do korzystania z kanałów zdalnych

PGE dostarcza energię do 5 milionów Klientów: firm, instytucji i gospodarstw domowych, z których już ponad pół miliona korzysta z PGE eFaktura. Dzięki tej wygodnej i bezpiecznej formie rozliczeń Klienci mogą płacić za energię bez wychodzenia z domu, zachowując przy tym pełną kontrolę nad wydatkami.

Obecnie większość spraw związanych z energią elektryczną, Klienci PGE mogą zrealizować korzystając wyłącznie z kanałów zdalnych:

- Infolinii 422 222 222 czynnej od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 17.00
- Poczty elektronicznej wysyłając wiadomość na adres: serwis@gkpge.pl
- eFormularzy dostępnych na stronie www.pge-obrot.pl/formularze
- Elektronicznego Biura Obsługi Klienta – PGE eBOK – www.ebok.gkpge.pl

Grupa Kapitałowa PGE w swojej działalności wykazuje się troską nie tylko o swoich Klientów, ale także o potrzebujących. W związku z epidemią koronawirusa PGE przekazała 17 szpitalom w całej Polsce wskazanym przez Ministerstwo Zdrowia we współpracy z Ministerstwem Aktywów Państwowych, łącznie 5 mln złotych na walkę z koronawirusem. Grupa PGE wydelegowała też blisko 100 Pracowników do wsparcia obsługi Infolinii NFZ. Grupa zaangażowała się także w pomoc Seniorom i Powstańcom Warszawskim, którym przekazała m.in. środki do dezynfekcji i obiady. PGE włączyła się ponadto w ogólnopolskie akcje społeczne #zostańdomu oraz #MAPdlaPolaków.



Szanowni Klienci,

W obliczu walki z koronawirusem, którą od kilku tygodni prowadzimy, PGE realizuje swoją podstawową misję, którą jest bezpieczeństwo energetyczne Polski oraz zapewnianie stabilnej produkcji i ciągłości dostaw energii. Zaufało nam ponad 5 milionów polskich rodzin, firm, przedsiębiorstw, samorządów, szpitali oraz instytucji.

Dbając o Państwa komfort i satysfakcję, konsekwentnie rozwijamy telefoniczne i internetowe kanały obsługi. Kilkanaście tysięcy połączeń telefonicznych, kilka tysięcy wiadomości mailowych dziennie, umowy zawierane zdalnie przy wykorzystywaniu profilu zaufanego – to najlepszy dowód na to, że razem zdajemy egzamin z odpowiedzialności, gdy to konieczne i niezbędne, pozostając w kontakcie na odległość.

Nasi Klienci są dla nas najważniejsi, dlatego dla tych z Państwa, którzy preferują tradycyjną formę kontaktu, stopniowo otwieramy stacjonarne placówki obsługi, dbając przy tym o zachowanie szczególnych zasad bezpieczeństwa zgodnie z aktualnymi wytycznymi administracji rządowej. Niezmiennie zapraszam również do zdalnego kontaktu z PGE Polską Grupą Energetyczną.

W naszej działalności zawsze wykazywaliśmy się dużą troską o Państwa, jako naszych Klientów, jednocześnie otaczając opieką najbardziej potrzebujących. Zarząd PGE Polskiej Grupy Energetycznej przeznaczył 5 mln zł na wsparcie kilkunastu szpitali w całej Polsce wskazanych przez Ministerstwo Zdrowia we współpracy z Ministerstwem Aktywów Państwowych, które znajdują się na pierwszej linii frontu walki z pandemią. Blisko 100 Pracowników PGE zaangażowało się w pomoc przy obsłudze Infolinii NFZ. Naszym wsparciem objęci zostali seniorzy, w tym także powstańcy warszawscy, którzy otrzymują środki do dezynfekcji, obiady i inną pomoc od wolontariuszy – Pracowników PGE.

Włączyliśmy się również w ogólnopolskie akcje społeczne #zostanwdomu oraz #MAPdlaPolaków. Ponadto, poszczególne spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej PGE pomagają bezpośrednio w regionach, w których działają. Zadbałiśmy o bezpieczeństwo naszych Pracowników, wyposażając ich w potrzebne środki ochronne oraz tak organizując naszą pracę, by móc efektywnie i skutecznie służyć Polsce i Polakom w tym trudnym czasie.

Mogą Państwo na nas liczyć. Jesteśmy i pracujemy dla Państwa.

Wojciech Dąbrowski
Prezes Zarządu
PGE Polska Grupa Energetyczna SA