

3  
3963/20  
Miasta Bielsk Podlaski  
WPLYNĘŁO  
2020 -02- 25  
Nr. Br. 0003.20.2020

**INTERPELACJA**  
**RADNEGO Miasta Bielsk Podlaski**

**Bielsk Podlaski, 25.02.2020**

Bv  
26.2.20  
[Signature]  
25.02.2020  
[Signature]

**Mikołaj OSIPIUK**  
**Radny Miasta Bielsk Podlaski**

**PRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA**  
**w BIELSKU PODLASKIM**

**Dotyczy: Przywrócenia pełnej obsługi klienta w miejscowej siedzibie PGE Dystrybucja**

**TREŚĆ INTERPELACJI (krótkie przedstawienie stanu faktycznego)**

Na wniosek mieszkańców zwracam się z uprzejmą prośbą o rozważenie sugestii: Czy w naszym mieście nie można byłoby przywrócić pełnej obsługi klientów w miejscowej jednostce PGE?

**Uzasadnienie:** Z informacji zgłaszających wynika, że wszystkie zagadnienia dotyczące spraw technicznych faktycznie można „załatwić” na miejscu w Oddziale PGE Dystrybucja przy ul. 11 Listopada. Niedogodnością na końcowym etapie obsługi klientów – jest jednak brak możliwości dopełnienia ostatecznych formalności związanych z zawarciem (i podpisaniem nowej umowy) na dostawę energii elektrycznej dla nowych odbiorców, albo zmiany warunków dostawy energii dla dotychczasowych odbiorców np. przy zmianie taryfy. W takich sytuacjach odbiorca jest zobowiązany do osobistej wizyty i złożenia podpisu na umowie albo do prowadzenia korespondencji pocztowej z Placówką PGE Obrót - mającej najbliższe siedziby w Białymstoku przy ul. Elektrycznej albo w Wysokiem Mazowieckiem.

Czy nie można byłoby np. ustalić dyżurów (np. 1 dzień w tygodniu w określonych godzinach albo w inny logiczny sposób w zależności od wcześniej ustalonych potrzeb) przedstawiciela PGE Obrót w miejscowej placówce PGE Dystrybucja, w której jest dużo miejsca dla zorganizowania tego rodzaju obsługi, której ewentualny koszt byłby stosunkowo niewielki.

Nasz powiat jest trzecim (po Łomży i Suwałkach) subregionem w województwie podlaskim i wypadałoby aby klienci z naszego powiatu, a także z sąsiednich powiatów (hajnowski i siemiatycki) posiadali pełną obsługę bliżej swojego miejsca zamieszkania.

[Signature]

[Signature]  
.....  
Podpis radnego

BURMISTRZ MIASTA  
BIELSK PODLASKI  
17-100 Bielsk Podlaski  
ul. Kopernika 1  
Br.0003.20.2020


Bielsk Podlaski, 24 czerwca 2020 r.

**Pan Mikołaj Osipiuk**  
**Radny Miasta Bielsk Podlaski**

W odpowiedzi na interpelację zgłoszoną w dniu 25 lutego 2020r. w sprawie *przywrócenia pełnej obsługi klientów w miejscowej siedzibie PGE Dystrybucja* uprzejmie informuję, że dotychczas nie otrzymano odpowiedzi od PGE Obrót S.A.

W związku z powyższym wystąpiono powtórnie do PGE Obrót S.A. Oddział z siedzibą w Białymstoku z prośbą o zajęcia stanowiska w przedmiotowej sprawie.

BURMISTRZ MIASTA

  
Jarosław Borowski

Do wiadomości Przewodniczący Rady Miasta Bielsk Podlaski.

Z-CA BURMISTRZA

  
Eżena Teresa Zwolińska

BURMISTRZ MIASTA  
BIELSK PODLASKI  
17-100 Bielsk Podlaski  
ul. Kopernika 1

Bielsk Podlaski, 4 lipca 2020 r.

Br.0003.20.2020

**Pan Mikołaj Osipiuk**  
**Radny Miasta Bielsk Podlaski**

W odpowiedzi na interpelację zgłoszoną w dniu 25 lutego 2020r. w sprawie *przywrócenia pełnej obsługi klientów w miejscowej siedzibie PGE Dystrybucja*, przedkładam w załączeniu stanowisko PGE Obrót S.A. w przedmiotowej sprawie.

Z up BURMISTRZA MIASTA

Bożena Teresa Ziwołńska  
Z-CIA BURMISTRZA

Do wiadomości Przewodniczący Rady Miasta Bielsk Podlaski.



Obrót S.A.  
ul. 8 Marca 6  
35-959 Rzeszów  
PGE Contact Center: 422 222 222

Br  
22.07.2020  
dp

Gł. J. Buci

Firma  
Przyjazna  
Klientowi

00/12809/20  
Urząd Miasta Bielsk Podlaski  
WPLYNĘŁO  
2020 -07- 2 0

Rzeszów, 16 lipca 2020r.  
BZK/11/2020/AŻ

**Szanowna Pani  
Bożena Teresa Zwolińska  
Zastępca Burmistrza  
Miasta Bielsk Podlaski**

Szanowna Pani Burmistrz,

odpowiadając na pismo Br.0003.20.2020 zapewniamy, że rozumiemy oczekiwania tej grupy mieszkańców Bielska Podlaskiego, która preferuje bezpośrednią rozmowę z pracownikami PGE Obrót w zakresie zawierania i realizacji umów na zakup energii.

Jako Spółka mocno inwestujemy w obsługę Klientów. Działamy na terenie siedmiu województw, co wymaga od nas dużej odpowiedzialności. Biorąc pod uwagę szeroki obszar naszego funkcjonowania, w centrum działania operacyjnego stawiamy zrównoważony rozwój, by wszystkim grupom Klientów zapewnić jak najlepsze i najbardziej efektywne kanały kontaktu z nami.

Zapewniamy, że do każdej tego typu prośby, która trafia do nas ze strony Klientów bądź samorządów, podchodzimy w sposób odpowiedzialny i racjonalny. A w ich analizowaniu, razem z kwestiami ekonomicznymi, mocno bierzemy pod uwagę perspektywę społeczną.

Mając świadomość, że nie jesteśmy w stanie sprostać każdej prośbie o reaktywację stacjonarnych punktów obsługi PGE Obrót, proponujemy naszym Klientom takie rozwiązania, dzięki którym bez wychodzenia z domu mogą zrealizować wszystkie sprawy związane ze sprzedażą energii elektrycznej czy gazu.

Taką sprawą jest również podnoszona w Państwa korespondencji kwestia zawierania umów. Dzięki możliwości zdalnego podpisywania dokumentów wizyta w stacjonarnych placówkach obsługi nie jest już konieczna. Aby zdalnie podpisać umowę z PGE Obrót należy wypełnić eFormularz dostępny na stronie [www.pge-obrot.pl](http://www.pge-obrot.pl) lub zadzwonić na numer Infolinii PGE 422 222 222. Pracownik PGE Obrót przygotowuje wszystkie wymagane dokumenty i prześle je do Klienta na wskazany adres email. Następnie wystarczy podpisać umowę swoim profilem zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym i przesłać dokumenty na adres [oferta@gkpge.pl](mailto:oferta@gkpge.pl). Pracownik PGE Obrót podpisze umowę podpisem kwalifikowanym i odeśle dokumenty na adres email Klienta.

Zachęcamy do korzystania z usług Infolinii PGE - numer telefonu 422 222 222, dostępnej od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 17.00 oraz elektronicznego Biura Obsługi Klienta dostępnego 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu ([www.ebok.gkpge.pl](http://www.ebok.gkpge.pl)).


Dodatkowo, wszystkie sprawy związane z obsługą posprzedażną można kierować na adres e-mail: [serwis@gkpge.pl](mailto:serwis@gkpge.pl).

Z poważaniem

PREZES ZARZĄDU

  
Robert Choma

WICEPREZES ZARZĄDU

  
Jan Maciej Mądrzak