



Jeśli klient zapomni zapłacić rachunek za prąd, otrzyma od PGE Obrót S.A. sms-a z taką informacją. To nowy i wygodny dla odbiorców energii elektrycznej teleinformatyczny kanał komunikacji, który wdraża Spółka.

Pierwsze, pilotażowe działania w tym zakresie Spółka podjęła kilka miesięcy temu.

- Spotkało się to z akceptacją i uznaniem naszych klientów, którzy chwalą sobie taki sposób komunikacji. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom podjęliśmy zatem decyzję o uruchomieniu cyklicznych kampanii przypominających o niezapłaconej fakturze – mówi Alicja Rutkowska, wiceprezes Zarządu PGE Obrót S.A.

Sms jest wysyłany, jeżeli termin uregulowania zaległej faktury przekroczył 7 dni. Klient PGE Obrót S.A. nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów.

Ważnym elementem tego sposobu komunikacji jest jednak aktualizowanie przed odbiorców energii elektrycznej swojego nowego numeru telefonu. Można tego dokonać w Biurach Obsługi Klienta, bezpośrednio u pracowników bezpośredniej obsługi klienta oraz łącząc się z Contact Center (801 700 909 lub 42 275 30 09).

- Podanie nowego numeru telefonu do naszej bazy danych leży w interesie klienta. Dzięki temu, nie tylko przypomnimy mu o tym, że zapomniał zapłacić rachunek, ale też będziemy mogli przekazać mu inne ważne dla niego informacje. Czyli – na przykład - wyjaśniać sprawy płatności lub informować o zmianie rachunku bankowego - mówi Marlena Skrzydłowska, dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.

Piotr Wróbel

Specjalista ds. Public Relations

piotr.wrobel@gkpge.pl, tel. (17) 865 6124; 691 911 525



A. Rutkowska, wiceprezes Zarządu PGE Obrót S.A. (fot. PGE Obrót S.A.)

PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie wchodzi w skład Grupy Kapitałowej PGE – największej grupy energetycznej w Polsce i jednej z największych firm energetycznych w Europie Środkowej. Spółka obsługuje ponad pięć milionów odbiorców energii elektrycznej – firm, instytucji i gospodarstw domowych. Podstawowym celem strategii marketingowej PGE Obrót SA jest stałe doskonalenie standardów obsługi klienta, poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań i stałą poprawę jakości świadczonych usług oraz dostosowanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów i wymogów rynku. Spółka dąży do rozszerzenia oferty świadczonych usług w oparciu o produkty PGE.