



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 eFaktury. 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 #zostańwdomu oraz #MAPdlaPolaków.

[List Prezesa Zarządu PGE Polskiej Grupy Energetycznej SA.pdf](#)

PGE Obrót

press box