

**BURMISTRZ
MIASTA LĘBORKA**
(1)

ZBM.0003.1.2020

BKM.0003.254 77.20

URZĄD MIEJSKI w LĘBORKU	
BIURO RADY MIEJSKIEJ	
WPEŁY	03 -09- 2020
ilość za:	259/20
podpis	

Lębork, dnia 03 września 2020 r.

**Pan
Włodzimierz Klata
Radny Rady Miejskiej w Lęborku**

W odpowiedzi na interpelację zgłoszoną w dniu 02.09.2020 r., dotyczącą przywrócenia punktu obsługi ENERGA w Lęborku, w załączeniu przekazuję korespondencję z ENERGA-OBRÓT S.A. w w/w sprawie .

Z up. BURMISTRZA
Teresa Ossowska-Szara
ZASTĘPCA BURMISTRZA

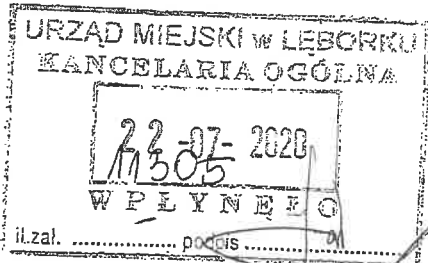
Otrzymują:

- 1. Adresat**
2. a/a

AB



Energa
obrót



GMINA MIASTO LĘBORK
Armii Krajowej 14
84-300 Lębork

NIP 8411622090

Gdańsk, 2020-07-16

Znak ZBIZ/2020/031302

Dot.: **Przywrócenia punktu obsługi Klienta w Lęborku**

Szanowni Państwo,

Odpowiadając na Państwa pismo – znak ZK.710.1.2020.EK - z 24.06.2020r. (data wpływu do ENERGA-OBRÓT SA 03.07.2020r.) uprzejmie informujemy, że z należnym zrozumieniem i uwagą przyjmujemy wszelkie wnioski i sugestie naszych Klientów dotyczące świadczonych przez naszą firmę usług.

W pełni rozumiemy oczekiwania mieszkańców miasta i okolicy w kwestii uruchomienia stacjonarnej placówki ENERGA-OBRÓT SA w Lęborku.

Niemniej jednak, z uwagi na szereg uwarunkowań zewnętrznych, również przywołanych z Państwa strony czynników ekonomicznych - na które ani ENERGA-OBRÓT SA, ani Miasto Lębork nie mają wymiernego wpływu - koniecznym było zamknięcie dotychczasowego salonu sprzedaży w Lęborku. Na dzień dzisiejszy nie przewidujemy też przywrócenia działalności placówki w Lęborku. Funkcjonowanie salonów stacjonarnych wiąże się z ponoszeniem znaczących kosztów związanych nie tylko z utrzymaniem infrastruktury (nieruchomości, dostawy mediów, wyposażenia, itp.), ale także z koniecznością zatrudnienia wykwalifikowanych pracowników, koniecznością ich przeszkolenia oraz aktualizowania posiadanej przez nich wiedzy i umiejętności. Ponadto w dobie pandemii i ograniczeń związanych z koniecznością dostosowania się do obowiązujących uwarunkowań sanitarnych i logistycznych, koszty te są obecnie znacząco wyższe.

Zaznaczamy, że mimo ograniczeń, nadal świadczymy usługi w ramach bezpośredniej obsługi Klientów w placówkach terenowych ENERGA-OBRÓT SA i punktach partnerskich (lista placówek dostępna jest na stronie www.energa.pl)

Zdajemy sobie sprawę z ograniczonej ilości tego typu placówek, ale też ich sieć jest na tyle rozbudowana, by zapewnić możliwość dotarcia do nich Klientom zamieszkałym w miejscu ich lokalizacji, jak i z okolic. Natomiast wskazane wcześniej uwarunkowania mają wpływ na podejmowane działania w kierunku ograniczania bezpośredniej obsługi Klientów, na rzecz realizowania usług drogą zdalną.

Infolinia 555 555 555
Koszt połączenia według stawek
Twojego operatora telefonycznego

Regon 220418835
NIP 957-09-68-370

ENERGA-OBRÓT SA
al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk

www.energa.pl

Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ
VII Wydział Gospodarczy KRS
KRS 0000280916

Kapitał zakładowy lub wpłacony 372 533 800,00 zł

Bezpłatny Pakiet Usług Cyfrowych Energi!
Przygotowaliśmy go z myślą o Twojej wygodzie.



eFaktura



ENERGA24
eBOK



Rozliczenia
Rzeczywiste



SMS

W tym obszarze ENERGA-OBRÓT SA podjęła szereg działań dla ułatwienia Klientom korzystania z alternatywnych źródeł obsługi.

Do dyspozycji Klientów pozostaje forma elektronicznego kontaktu w postaci e-BOK (ebok.energa.pl ; 24.energa.pl), który oferuje szereg możliwości zdalnego załatwienia poszczególnych spraw. Ponadto zachęcamy do kontaktowania się z naszą firmą za pośrednictwem infolinii (555 555 555), gdzie nasi pracownicy chętnie przyjmą zgłoszenia naszych Klientów i udzielą oczekiwanej pomocy.

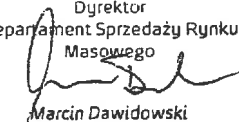
Nasze zdalne kanały kontaktu są w sposób ciągły udoskonalane, by rozszerzać zakres usług i usprawniać obsługę naszych Klientów.

Jak potwierdzają przeprowadzane badania i analizy, znacząco wzrosła popularność zdalnych kanałów kontaktu z naszą firmą, a nasi Klienci wyrażają zadowolenie z poziomu i jakości obsługi przez naszych pracowników.

Wyrażamy przekonanie, że oferowane przez ENERGA-OBRÓT SA możliwości obsługi Klienta spotkają się także z przychylnym przyjęciem przez mieszkańców Lęborka i okolic, co w naszym zamierzeniu przyniesie oczekiwaną przez Klientów satysfakcję z jakości świadczonych przez nas usług.

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt mailowy z Państwa opiekunem Edyta Grochowicka, pod adresem: Edyta.Grochowicka@energa.pl

Z poważaniem

Dyrektor
Departament Sprzedaży Rynku
Masowego

Marcin Dawidowski

Do wiadomości:

1. a/a

Lębork, 24.06.2020r.

ZK.710. 1 .2020.EK

ENERGA-OBRÓT S.A.
Al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk

Dot.: konieczności wznowienia punktu obsługi klienta

Gmina Miasto Lębork zwraca się z prośbą o przywrócenie punktu obsługi klienta spółki Energa dla mieszkańców Lęborka i gmin powiatu lęborskiego. Z dniem 01.02.2020r. zamknięta została jedyna Państwa placówka, w której nasi mieszkańcy mogli załatwić sprawy związane z zawieraniem i rozwiązywaniem umów sprzedaży energii elektrycznej.

Liczba mieszkańców miasta Lęborka wynosi obecnie ok. 33 500 osób, natomiast całego powiatu stanowi już blisko 66 000 osób. Wskazane dane statystyczne dowodzą, jak duże są potrzeby mieszkaniowe w naszym regionie, co bezpośrednio skutkuje koniecznością zapewnienia dostawy prądu do poszczególnych lokali.

Biorąc pod uwagę fakt, iż w chwili obecnej mieszkańcy Lęborka i okolic, aby zawrzeć lub rozwiązać z Państwem umowę sprzedaży energii elektrycznej, zmuszeni są często do wyjazdów do najbliższych placówek spółki Energa w Słupsku lub Wejherowie, co rodzi szereg trudnień, a te niestety generują kolejne. Niestety, obecna sytuacja pokazuje, iż stanowi to dla wielu naszych najemców barierę nie do pokonania.

Obsługując dziesiątki petentów dziennie, wiemy, iż ze względu na kwestie finansowe, czy różnego rodzaju niepełnosprawności, wiele osób nie może samodzielnie podjąć działań związanych z przyjazdem do Państwa oddziału, a jednocześnie nie są w stanie wypełnić należycie wniosku drogą elektroniczną czy zgłosić go telefonicznie.

W związku z ogromną potrzebą z naszej strony oraz piętrzącymi się problemami prosimy o ponowne uruchomienie Państwa placówki, z której będą mogli korzystać nasi mieszkańcy. Podzielamy, zwłaszcza w dobie panującej pandemii koronawirusa, podejmowanie decyzji związanych z cięciem kosztów przez wszelkie instytucje w naszym kraju, jednak prosimy o rozważenie powyższego z uwagi na usprawnienie współpracy z Państwa podmiotem oraz umożliwienie dostępu dla większej liczby odbiorców.

Wskazujemy jednocześnie, iż sytuację skutecznie poprawiłoby otwarcie przez Państwa mobilnego punktu, działającego chociażby 2 razy w tygodniu, z ograniczeniem wyłącznie do zawierania i rozwiązywania umów sprzedaży energii elektrycznej. Wykorzystać można w tym celu istniejącą od lat siedzibę spółki Energa przy ul. B. Krzywoustego 34A w Lęborku, która niegdyś prowadziła sprawy w przedmiotowym zakresie.

Otrzymują:
- adresat

ba/a

Kup BURMISTRZA
Teresa Górska-Szara
ZASTĘPCA BURMISTRZA

10457/20