Oświadczenie złożone
przez senatora Wadima Tyszkiewicza
na 27. posiedzeniu Senatu
w dniu 23 lipca 2021 r.

Oświadczenie skierowane do prezesa Zarządu Polskich Linii Lotniczych LOT Rafała Milczarskiego

Szanowny Panie Prezesie!

Proszę o informację, czy w porównaniu do lat 2010–2015 w okresie od 2015 r. do dziś w sposób zauważalny zmieniała się polityka LOT w zakresie obsługi klienta. Jeśli tak, to jakie nastąpiły zmiany, w szczególności w okresie tzw. pandemii.

Moje zapytanie wynika z faktu, że otrzymuję wiele informacji dotyczących ogromnych problemów klientów LOT, którzy nie są w stanie dodzwonić się na infolinię LOT ani do biur LOT. Gdy dzwoni się pod wskazane numery telefonów, łączenie następuje z tzw. automatyczną sekretarką, zachęcającą do kontaktu mailowego lub za pomocą komunikatorów internetowych, np. WhatsApp. Ponadto infolinia nie umożliwia łączenia bezpośrednio z konsultantem, podczas gdy większość spraw, z którymi dzwonią klienci, wymaga indywidualnego, personalnego podejścia, a nie generalnych informacji, uzyskiwanych za pośrednictwem automatycznych wiadomości. A co do e-maili i komunikatorów, do których kieruje automatyczny system telefoniczny LOT, to również nie jest możliwe uzyskanie z Państwa strony odpowiedzi na wysyłane pytania, bo po prostu nikt na nie nie odpowiada.

W związku z powyższym jestem szczerze zaniepokojony poziomem obsługi klienta, jaki prezentowany jest przez największego polskiego, narodowego przewoźnika lotniczego LOT. Proszę o wyjaśnienie, skąd wynikają te problemy. Czy nie uważają Państwo, że Państwa klientom należy się jednak lepsza jakość obsługi, a niski poziom jakości obsługi znacznie pogorszy Państwa wizerunek jako wiarygodnego i rzetelnego przedsiębiorstwa, a tym samym wpłynie negatywnie na wizerunek Polski na arenie międzynarodowej?

Z poważaniem
Wadim Tyszkiewicz