



SENAT MARSZAŁKA SENATU

12.03.2014r

.....podpis.....

# MINISTERSTWO SKARBU PAŃSTWA

MSP/DSK/KD/ 526 /14

Warszawa, dnia 11 marca 2014 r.

Sekretarz Stanu  
Zdzisław Gawlik

SENAT MARSZAŁKA SENATU

12.03.2014r

995 .....podpis..... M. Połt...

SENAT MARSZAŁKA SENATU  
Biura Prac Senackich  
Wpłynęło dn. 12.03.14  
nr. 1509 .....podpis.....

Pan  
Bogdan Borusewicz  
Marszałek Senatu RP

*Grzegorz Paweł M...*

W odpowiedzi na złożone podczas 48. posiedzenia Senatu RP, w dniu 30 stycznia 2014 r., oświadczenie Pana Andrzeja Persona, Senatora RP, w sprawie likwidacji przez Spółkę ENERGA S.A. Biur Obsługi Klienta, pragnę na wstępie wyjaśnić, że w spółkach, w których Skarb Państwa posiada akcje bądź udziały, Minister Skarbu Państwa wykonuje uprawnienia, jako akcjonariusz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa wynikającymi z Kodeksu spółek handlowych i statutów spółek. Przepisy te nie dają uprawnień Ministrowi, do wkraczania w zakres spraw leżących w gestii zarządów spółek, jak również do wydawania wiążących poleceń dotyczących prowadzenia spraw spółki, stosownie do regulacji art. 375<sup>1</sup> k.s.h (Dz. U. z 2000 r. Nr 94 poz. 1037, z późn. zm.).

Zarząd Spółki ENERGA S.A. ponosi pełną odpowiedzialność za podejmowane działania korporacyjne, zatem wdraża i realizuje strategię Spółki z zachowaniem dbałości o przejrzystość i efektywność systemu zarządzania Spółką, a przy podejmowaniu decyzji w sprawach Spółki, działa w granicach uzasadnionego ryzyka gospodarczego. Zobowiązany jest zarządzać majątkiem i sprawami Spółki z należytą starannością wymaganą w obrocie gospodarczym, gdzie nadrzędną zasadą jest jej interes ekonomiczny.

Z informacji przekazanych przez Spółkę ENERGA S.A., w sprawie likwidacji Biur Obsługi Klienta wynika, że od dłuższego czasu obserwowany był stały spadek liczby klientów odwiedzających tradycyjne Biura Obsługi Klienta. Ta tendencja w opinii Zarządu Spółki jest naturalnym procesem wynikającym z coraz częstszego korzystania przez klientów z innych form kontaktu ze Spółką, m.in. telefonicznego i elektronicznego biura obsługi klienta. W ubiegłym roku zaledwie 9% wszystkich kontaktów klientów ENERGA realizowanych było za pośrednictwem tradycyjnych Biur Obsługi Klienta, przy 91% kontaktów realizowanych przez internet i telefon. Konsekwencją zachodzących zmian jest zatem konieczność stałego analizowania sposobu i zakresu wykorzystania poszczególnych biur obsługi klienta, a po przekroczeniu absolutnego minimum uzasadniającego ich funkcjonowanie, podejmowanie decyzji o zaprzestaniu funkcjonowania biura w danej lokalizacji. Według Spółki ENERGA S.A. zgromadzone dane wskazują na zmianę preferencji jej klientów, wykorzystujących coraz częściej internet do załatwienia niezbędnych spraw, tak jak w przypadku firm telekomunikacyjnych, banków, czy urzędów. Spółka ENERGA S.A. wykazała także, że statystyka liczby klientów korzystających z elektronicznego Biura Obsługi Klienta ENERGA (eBOK), w ciągu ostatnich 4 lat wzrosła aż 24-krotnie. Ogromnym zainteresowaniem cieszy się również Telefoniczne Biuro Obsługi (tBOK). Czynne przez 12 godzin na dobę, umożliwia kompleksowe załatwienie większości spraw związanych

z podpisaniem umów czy rozliczeniem rachunków za prąd przez telefon. Wydaje się, że jest to wygodna propozycja także dla osób starszych, które nie muszą dojeżdżać do placówki i ponosić związanych z tym dodatkowych kosztów. Ponadto dużym ułatwieniem jest możliwość podpisania umowy, bez konieczności bezpośredniej wizyty w Biurze Obsługi Klienta. Każdy klient bez wychodzenia z domu może zapoznać się z proponowaną treścią umowy, zaakceptować ją, a następnie bez ponoszenia dodatkowych kosztów, otrzymać prosto do domu za pośrednictwem kuriera.

Mając na względzie szereg uwarunkowań wykazanych powyżej, jak również fakt niezadowalającego wykorzystania tradycyjnych biur obsługi klienta, przy stale rosnących kosztach, Spółka podjęła decyzję o ograniczeniu funkcjonowania w strukturze Grupy, Biur Obsługi Klienta. Ich likwidacja w ocenie Spółki, jest integralnym elementem wdrażanego modelu rozwoju kanałów sprzedaży i kontaktu z klientem. Spółka chcąc utrzymać pozycję na konkurencyjnym rynku energii elektrycznej, musi stale szukać rozwiązań, które odpowiadają zmieniającym się zachowaniom klientów. Decyzje w przedmiotowej sprawie zostały podjęte przez Zarząd Spółki na podstawie analiz biznesowych obejmujących zarówno aspekty ekonomiczne, a także sprawnego procesu zarządzania. Działania reorganizacyjne prowadzone w spółkach Grupy ENERGA, mają za zadanie zwiększenie efektywności i optymalizację realizowanych procesów w Grupie oraz pozwalają na uporządkowanie podmiotowe Grupy ENERGA.

Przedstawiając powyższe wyjaśnienia, wyrażam przekonanie, iż stanowią one wystarczającą odpowiedź na kwestie poruszone w oświadczeniu Pana Senatora.

  
MINISTER SKARBU PAŃSTWA  
z up. SEKRETARZ STANU  
  
Zdzisław Gawlik