

POD.7021.19.2017

Biała Druga, 08.10.2017 r.

Pan
Wojciech Lutek

Prezes Zarządu
PGE Dystrybucja S.A.
ul. Garbarska 21A
20-340 Lublin

Sz. Panie Prezesie,

Zwracam się do Pana w związku z następstwami wichur odnotowanymi w dniach 05/06.10.2017 r. na terenie województwa łódzkiego, w szczególności w gminie Biała w powiecie wieluńskim. Jednym z tych następstw był brak dostaw energii elektrycznej spowodowany uszkodzeniami linii przesyłowych wywołanymi przez wichury.

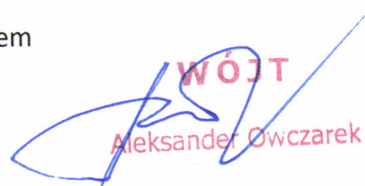
Wielu naszych mieszkańców dotkniętych zostało tą sytuacją, w niejednym sołectwie naszej gminy. Podejmowane próby zgłoszenia awarii kończyły się najczęściej fiaskiem. Wybierany numer alarmowy 991 powodował połączenie z operatorami Waszego systemu zgłoszeniowego innymi, niż operator właściwy dla terenu gminy Biała czy powiatu wieluńskiego. Mieszkańcy twierdzili, że łączyli się np. z Kępem, Kaliszem Pleszewem, a nawet z Rzeszowem. Zdarzały się licznie przypadki braku połączenia bądź bardzo długiego oczekiwania na połączenie. Były również próby zgłoszeń po ścieżce elektronicznej. Nie dało się ocenić ich skuteczności. Mało wiarygodna staje się więc treść na Państwa stronie: „Bądź z nami w kontakcie”.

Mieszkańcy wobec takiej bezsilności zwracali się do gminy, do wójta uważając, że władza samorządowa winna im pomóc. Według uczynionego przeze mnie rozpoznania ilość awarii przy określonej liczbie grup je usuwających i określonej wydolności wymuszała 3-4 dniowy czas ich usuwania. Nikt jednak z dzwoniących nie mógł się dowiedzieć o perspektywie usunięcia awarii. Nie było wiadomo przede wszystkim, czy awaria została skutecznie zgłoszona i zarejestrowana – wskazówki Waszych rozmówców odsyłały zgłaszających na ścieżkę prób kolejnych zgłoszeń.

Rozumiemy stan w jakim znalazły się służby liniowe Państwa firmy ze względu na skalę zdarzeń. Jednak sytuacja jest logistycznie rzecz biorąc nie do przyjęcia. Bulwersuje i wywołuje słuszną krytykę w zakresie sposobu komunikacji z klientami stosowanego przez PGE Dystrybucja S.A. na okoliczność zgłoszeń w sprawie utrzymania ciągłości dostaw energii i usuwania awarii.

Wnoszę więc o przyjrzenie się temu stanowi i o zweryfikowanie Państwa systemu dopuszczającego zgłaszanie awarii, w tym także elektronicznego i ujawnianie na Państwa stronie internetowej rejestru zgłoszonych awarii wraz z prolongowanym terminem usunięcia i aktualnym ich statusem (np. zgłoszona, naprawiana, usunięta).

Z poważaniem


WÓJT
Aleksander Owczarek

Do wiadomości:

1. Pani Hanna Nowicka - Przewodnicząca Rady Nadzorczej PGE Dystrybucja S.A.
ul. Garbarska 21A, 20-340 Lublin
2. Pan Zbigniew Fałek - Dyrektor Generalny Oddziału Łódź PGE Dystrybucja S.A.
ul. Tuwima 58, 90-021 Łódź

a/a