**PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. - podstawowe informacje o spółce.**

Spółka PGNiG Obrót Detaliczny rozpoczęła operacyjną działalność 1 sierpnia 2014 r. Dzięki przyjętej nowelizacji Ustawy Prawo energetyczne i zawarciu w niej zapisu o tzw. sukcesji generalnej, Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo uzyskało możliwość automatycznego przeniesienia umów z odbiorcami na spółkę obrotu detalicznego. Zmiana organizacyjna polegała na rozdzieleniu sprzedaży detalicznej gazu od hurtowej i jednoczesnym przeniesieniu handlowej obsługi klienta detalicznego do nowej spółki.

W wyniku zaistniałej zmiany klientami PGNiG Obrót Detaliczny zostali odbiorcy, którzy w roku poprzedzającym dzień wyodrębnienia zużywali mniej niż 25 mln m3 gazu rocznie (w tym wszystkie gospodarstwa domowe).

Spółka specjalizuje się w sprzedaży:

* gazu ziemnego (wysokometanowego i zaazotowanego)
* gazu propan – butan,
* energii elektrycznej,
* skompresowanego gazu ziemnego (CNG),
* skroplonego gazu ziemnego (LNG).

Głównym źródłem produktów z oferty PGNiG Obrót Detaliczny jest Towarowa Giełda Energii, na której Spółka konkuruje z pozostałymi firmami w segmencie.

PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. działa jako struktura składająca się z Centrali, Regionów i Obszarów Sprzedaży.

**Centrala Spółki**

Centrala Spółki jest wyodrębnioną strukturą organizacyjną, nadzorczą, planistyczną, wykonawczą i kontrolną, która podlega Zarządowi - stanowi aparat wykonawczy Zarządu w ramach struktury organizacyjnej Spółki, nadzorujący działalność Regionów.

 Do zadań Centrali należy w szczególności:

* nadzór operacyjny nad wszystkimi zadaniami wynikającymi z przedmiotu działalności określonego w Statucie,
* bezpośredni nadzór w stosunku do Regionów,
* prowadzenie działalności gospodarczej związanej w szczególności z handlem gazem i energią elektryczną.

**Regiony i Obszary Sprzedaży**

W ramach struktury PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. funkcjonuje 6 Regionów: Dolnośląski, Karpacki, Wielkopolski, Pomorski, Górnośląski i Mazowiecki. Regiony dzielą się na Obszary Sprzedaży. Na terenie całego kraju funkcjonuje łącznie 14 Obszarów.

Poszczególne Obszary Sprzedaży nadzorują prace Biur Obsługi Klienta. Biura odpowiedzialne są za bezpośrednią obsługę Klientów. Wsparciem obsługi Klientów Indywidualnych zajmuje się również Contact Center oraz Infolinia. Klientom Biznesowym dedykowani są dodatkowo doradcy biznesowi.

Dla Klientów, którzy cenią sobie możliwość zarzadzania swoim gospodarstwem domowym i przedsiębiorstwem za pośrednictwem zdalnych kanałów obsługi, stworzona została platforma eBOK oraz uruchomiono Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta. Są to bezpłatne usługi, zapewniające dostęp do indywidualnego konta, rachunków i wykresów zużycia za pośrednictwem internetu lub telefonu.