

# Gren ziņas un padomi klientiem

SIA "Gren Jelgava" iesniegusi SPRK izvērtēšanai siltumenerģijas **tarifa samazinājumu** Jelgavā **no 2023. gada 1. maija**. Plānotais siltumenerģijas gala tarifs ir **77.32 EUR/MWh (bez PVN)**.

## Risinājums klientu ērtībai

Esam pabeiguši darbu, lai varētu nodot klientu vērtējumam un aicināt pievienoties lietotāju pulkam Gren Klientu pašapkalpošanās portāla mans.gren.lv 1. kārtu, ar ko drīzumā iepazīstināsim savus klientus.

Ērtības, ko klientiem piedāvās Klientu apkalpošanas portāls:

- Rēķina saņemšana, tiklīdz rēķins ir sagatavots.
- Nekādas kavēšanās rēķina piegādes dēļ.
- Rēķinu arhīvs un iespēja apskatīt tos, klienta izvēlētajā laikā.
- Iespēja rēķinu apmaksāt tieši no portāla.

- Siltumenerģijas patēriņa pārskats un salīdzinājums ar iepriekšējiem periodiem.
- Siltumenerģijas patēriņa datu analīze un diagrammas.

- Iespēja pašam klientam aktualizēt informāciju par sevi un izvēlēties saziņas kanālus un iespējas ar Gren.
- Tas garantēs, ka Gren nosūtītā informācija Jūs sasniegs bez kavēšanās.

- Mājas siltumenerģijas parādu situācijas monitorings

**Saistībā ar to, ka rēķinus turpmāk varēs saņemt, apskatīt un arī apmaksāt tieši no klientu pašapkalpošanās portāla, paredzama drukātā Rēķina sagatavošanas maksas maiņa.**

**Rēķina sagatavošanas maksa** ir maksājums par to, ka Gren Jelgava veic dzīvokļa īpašnieka maksājamās daļas aprēķinu un uzskaiti sadalot siltumenerģijas patēriņu uz apkuri un karsto ūdeni starp dzīvokļiem atbilstoši Siltumenerģijas piegādes un lietošanas līguma pielikumam –metodikai „Patērētās siltumenerģijas sadales un maksas aprēķināšanas kārtība Jelgavas pašvaldības teritorijā esošajās daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās”, sagatavo un izraksta rēķinus katram dzīvokļa īpašniekam, kā arī veic saņemto maksājumu ievadi un apstrādi Gren norēķinu sistēmā.

Ņemot vērā Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas norādes, siltumenerģijas uzņēmums siltuma tarifā drīkst iekļaut izmaksas, kas saistītas ar viena rēķina sagatavošanu visai daudzdzīvokļu mājai. Ja Gren Jelgava sagatavo un piegādā rēķinu par patērēto siltumenerģiju katram dzīvoklim (tas ir Tiešu norēķinu pakalpojums), tad šīs izmaksas siltumenerģijas tarifā iekļaut nedrīkst.

Rēķina sagatavošanas maksa nav mainīta kopš 2014. gada janvāra, bet šajā laika periodā ir būtiski mainījušās izmaksas, kas saistītas ar rēķina sagatavošanu un piegādi, kā piem. rēķinu piegādes pakalpojumi, papīra izmaksas, drukas izmaksas, elektroenerģijas cena u.c., plānots, ka sākot ar š.g. maiju tiks **paaugstināta maksa par papīra rēķina sagatavošanu un piegādi klientam pastkastē.**

Klientiem, kas pievienosies Gren Klientu portālam Mans Gren, rēķina sagatavošanas maksa paliks iepriekšējā – 1,27 Eur + PVN. Klientiem, kas vēlēšies saņemt rēķinu arī papīra izdrukas veidā, jāērēķinās, ka maksa par papīra rēķina saņemšanu palielināsies.

## Gren uzsāk ikgadējo savu klientu apmierinātības aptauju

Šogad aprīlī, tāpat kā katru gadu jau no 2011. gada, uzņēmums Gren veic savu klientu apmierinātības pētījumu, lai noskaidrotu klientu viedokli par uzņēmumu, par Gren sniegtajiem pakalpojumiem un to kvalitāti.

Aptauja tiek veikta gan dzīvokļu īpašnieku grupā, gan uzņēmumu pārstāvju grupā un rezultāti palīdz noskaidrot tos jautājumus un darbības virzienus, kuros būtu nepieciešami uzlabojumi. Aptauja tiek veikta telefoniski un e-pastā, un iegūtie rezultāti ir konfidenciāli.

Gren pateicas visiem saviem klientiem, kuri ir atsaucīgi un sniedz atbildes uz aptaujas jautājumiem. Aptauja aizņem aptuveni 10–15 minūtes Jūsu laika, bet iegūtie rezultāti sniedz ļoti lielu ieguldījumu Gren darba un klientu apkalpošanas uzlabošanā.

Ja saistībā ar aptauju klientiem rodas kādi jautājumi vai ieteikumi, aicinām sazināties ar Gren klientu apkalpošanas centru Jelgavā pa tālruni 63 007 055 vai e-pastā: [klienti.jelgava@gren.com](mailto:klienti.jelgava@gren.com)

Prieks būt jūsu siltumenerģijas piegādātājam,

**Gren**