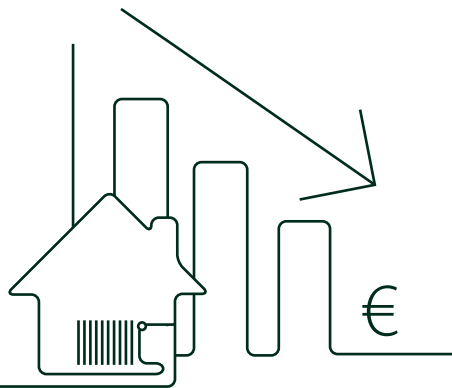


# Gren ziņas un padomi klientiem

SIA "Gren Jelgava" iesniegusi SPRK izvērtēšanai siltumenerģijas **tarifa samazinājumu Jelgavā no 2023. gada 1. aprīļa**. Plānotais siltumenerģijas gala tarifs ir **87.73 EUR/MWh** (bez PVN) un tas ir par 3,5 % zemāks nekā siltumenerģijas tarifs martā. Piemērojamais siltumenerģijas tarifs ar valsts atbalstu jelgavnieku māsaimniecībām aprīlī būs **77.86 EUR/MWh** (bez PVN).



## Lūgums pieteikties rēķina saņemšanai e-pastā tieši Gren Klientu apkalpošanas centrā

Gren vēlreiz atgādina un lūdz klientiem, kas vēlas saņemt rēķinu par siltumu savā e-pastā, bet šobrīd saņēmuši arī drukātā veidā, atsūtīt brīvas formas pieteikumu uz e-pasta adresi: [klienti.jelgava@gren.com](mailto:klienti.jelgava@gren.com) Klientu apkalpošanas centram.

## Risinājums klientu ērtībai

Esam jau ziņojuši, ka Gren strādā pie klientu apkalpošanas procesu digitalizācijas. Viens no svarīgiem un sen gaidītiem risinājumiem būs Gren Klientu apkalpošanas portāls, kura ieviešana paredzama 2023.gada pirmajā pusgadā.

## 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

## Paredzama 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.

Tādēļ, ka Gren Jelgava siltumenerģijas **tarifā nav iekļauti** izdevumi, kas saistīti ar siltumenerģijas **rēķinu sagatavošanu katram dzīvoklim** un Gren Jelgava ir noteikusi maksu pakalpojumam „Rēķina sagatavošana”, un tā ir 1.27 EUR/mēnesī + PVN.

Tā kā rēķina sagatavošanas izmaksas nav mainītas 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. aprīli tiks **paaugstināta maksa par papīra rēķina sagatavošanu un piegādi klientam pastkastē**.

Gren Jelgava atkārtoti aicina klientus rast iespējas rēķina saņemšanai digitāli (e-pastā) un, kad darbu sāks Gren Klientu apkalpošanas portāls, ļoti gaidīsim klientu pievienošanos portālā.

Gren pateicas klientiem par sapratni un līdzšinējo veiksmīgo sadarbību!

Prieks būt jūsu siltumenerģijas piegādātājam,

**Gren**