

Klients jautā – AS „Latvenergo” atbild

Pārmaiņas norēķinu kārtībā pēc elektroenerģijas tirgus atvēršanās nenoliedzami ir pastiprinājušas klientu vēlmi sazināties ar AS „Latvenergo”, un uzņēmums ir koncentrējis spēkus ne tikai uzņēmuma iekšienē – klientu servisa nodrošināšanai ir piesaistīti arī ārpalpojumi.

Šobrīd notiek ļoti aktīva AS „Latvenergo” komunikācija ar klientiem – gan par norēķinu jautājumiem, gan arī par valsts atbalstu aizsargātajiem lietotājiem – maznodrošinātām un trūcīgām personām, kā arī daudzbērnu ģimenēm. Arī šis informācijas apjoms un tā apstrāde prasa precizitāti un resursus.

Esam pārliecināti, ka klientiem svarīgie jautājumi tuvāko nedēļu laikā tiks pilnībā sakārtoti un klientu apkalpošana, servisa pieejamība atgriezīsies normālā režīmā.

Man ir *Elektrum Universālais* ar Izlīdzināto maksājumu, nodevu skaitītāja rādījumus, kad saņemšu rēķinu?

Klientiem, kuri ir *Elektrum Universālais* lietotāji, norēķinu metode ir Izlīdzinātais maksājums. Klientiem ar *Elektrum Universālo* vai citu produktu ar Izlīdzināto maksājumu skaitītāja rādījumi NAV jāziņo, bet katru mēnesi ir jāmaksā fiksētā Izlīdzinātā maksājuma summa. Šiem klientiem rēķini netiek sūtīti, jo ir zināma ikmēneša summa, kas jāsamaksā.

Kā man īsti jānorēķinās par elektrību, ja man ir Izlīdzinātais maksājums?

Klientiem, kuri lieto *Elektrum Universālais* vai citu produktu ar Izlīdzinātā maksājuma norēķinu metodi, ir jāizmanto *Latvenergo* sūtītā informācija, kurā bija kartīte ar ikmēneša Izlīdzinātā maksājuma summu. Sākot ar februāri, klientam katru mēnesi par patērēto elektroenerģiju ir jāmaksā šī summa. Šo summu katram klientam nosūtījām individuālā sūtījumā jau pagājušā gada beigās, kā arī atkārtoti – februāra vidū uz klientu norādītajiem e-pastiem vai SMS.

Izlīdzinātā maksājuma summu klients var redzēt un izdrukāt portālā www.e-latvenergo.lv, kā arī sazinoties ar *Latvenergo* klientu servisu.

Vēlos uzzināt Izlīdzinātā maksājuma summu; kur lai to uzzinu?

Izlīdzinātā maksājuma summu var atrast kartītē, ko nosūtījām visiem klientiem līdz ar līgumu pagājušā gada nogalē vai šī gada sākumā. Ja klients savu sūtījumu pazaudējis vai nav saņēmis, Izlīdzinātā maksājuma summu un savu kartīti var atrast klientu portālā e-latvenergo.lv. Februāra vidū klientiem nosūtījām atgādinājumu par Izlīdzinātā maksājuma summu gan e-pastos, gan arī SMS.

Kad ir jāveic maksājums par patērēto elektroenerģiju, ja izvēlēta norēķinu metode ir Izlīdzinātais maksājums?

Samaksa par patērēto elektroenerģiju klientam ir jāveic līdz nākamā mēneša pēdējam datumam. Tātad par janvārī patērēto elektroenerģiju klientam ir jāveic samaksa februārī.

Kā rīkoties, ja atšķiras Izlīdzinātā maksājuma summa rudenī nosūtītajos piedāvājumos un šobrīd atsūtītajā SMS?

Šādās situācijās aicinām klientus samaksu par patērēto elektroenerģiju veikt atbilstoši pēdējai saņemtajai vai e-latvenergo atrodamajai summai.

Šī summa var atšķirties, jo gada beigās ir bijusi kontrolapgaita un ir salīdzināts apmaksātais un faktiskais patēriņš, atšķirības gadījumā Izlīdzinātā maksājuma summu pārrēķinot.

Nodevu skaitītāja rādījumus mēneša sākumā, kad saņemšu rēķinu, lai varētu veikt maksājumu par janvāri?

No 12. februāra ir uzsākta pakāpeniska rēķinu izsūtīšana klientiem, taču varam apsolīt, ka rēķinus tuvākajās dienās saņems visi klienti, kuri izvēlējas šādu norēķinu metodi. Maksājumu varēs veikt līdz mēneša beigām.

Ja rēķinu saņemšu tikai februāra beigās un samaksu veikšu jau martā, vai AS „Latvenergo” piemēros soda naudas?

AS „Latvenergo” šajā pārmaiņu procesā, kad mainās gan tirgus nosacījumi, gan arī norēķinu kārtība, līgumos paredzētās soda naudas neapreķinās. Tādēļ vēlreiz gribam klientiem uzsvērt, ka maksājumus pēc jaunās kārtības varēs veikt mierīgi un bez uztraukuma par soda naudām.

Izvēlējos katru mēnesi saņemt rēķinu par patērēto elektrību. Kā varu nodot skaitītāja rādījumus?

Skaitītāja rādījumus ērti var nodot portālā e-latvenergo.lv, ar SMS vai ar mobilās lietotnes palīdzību. Šie veidi sniedz iespēju skaitītāja rādījumus nodot jebkurā diennakts laikā. Rēķins tiks izrakstīts par iepriekšējā mēnesī patērētajām kilovatstundām, un to klients saņems pa e-pastu, pastu vai SMS veidā uz tālruņa numuru.

Ja esmu izvēlējusies norēķināties pēc faktiskā patēriņa, taču nav iespējas kādu mēnesi nodot skaitītāja rādījumus, vai es saņemšu rēķinu? Kā varēšu norēķināties?

Mūsu klientu vidū ir virkne tādu, kas apzināti nevēlas nodot rādījumus, lai arī kā savu norēķinu metodi ir izvēlējušies rēķinu. Īpaši šādu situāciju esam novērojuši, ja klienta patēriņš ir neliels un pa mēnešiem nav atšķirīgs. Vēlamies uzsvērt, ka rādījumu nodošana nav obligāta un to nenodošanas gadījumā klients bez rēķina nepaliks – tas tiks izrakstīts pēc vidējā vēsturiskā patēriņa.

Kur tagad var samaksāt rēķinus par elektrību? Vai to var izdarīt e-latvenergo?

Maksājumus par patērēto elektroenerģiju klienti var veikt tāpat kā līdz šim – portālā e-latvenergo.lv, internetbankā, bankā, pastā. Maksājot ir svarīgi norādīt līguma numuru un summu (vai tā būtu klientam individuāli aprēķinātā līdzīdzinātā maksājuma summa vai rēķinā nosūtītā summa).

Ja klients norēķinās pastā vai bankā, tad aicinām izmantot maksājuma kartīti, kurā ir norādīta līdzīdzinātā maksājuma summa.

Kāpēc e-latvenergo portālā nav pieejama informācija par iepriekš veiktajiem maksājumiem?

Jā, šobrīd informācija par 2014. gadā veiktajiem maksājumiem nav pieejama, jo notika norēķinu sistēmas maiņa no iepriekšējās kārtības atbilstoši tirgus līgumiem. Tā kā esam saņēmuši vairāku klientu zvanus ar lūgumu tos atstāt pieejamus, tad varam apsolīt, ka šī informācija *Latvenergo* klientu pašapkalpošanās portālā www.e-latvenergo.lv tiks atjaunota un drīzumā atkal būs pieejama.

Kāpēc nevar norēķināties pa vecam?

Ar februāri, norēķinoties par janvārī patērēto elektroenerģiju, stājas spēkā jaunā norēķinu kārtība, kurā AS „Latvenergo” saviem klientiem piedāvā 2 norēķinu metodes – līdzīdzināto maksājumu vai rēķinu. Tirgus apstākļos vairs netiek saglabāta līdzšinējā norēķinu kārtība, kad klients pats aprēķināja savu maksājuma summu. Tāpēc turpmāk maksājumu summu aprēķinās elektroenerģijas tirgotājs un nosūtīs klientam informāciju par to – vai nu tas būtu līdzīdzinātais maksājums, vai ikmēneša rēķins.

Kādēļ par nokavētu maksājumu par decembri *Latvenergo* piedāvā rēķinu jau pēc jaunā tarifa, lai gan decembrī pamata tarifs bija manāmi lētāks par jauno?

Samaksa par patērēto elektroenerģiju klientam ir jāveic līdz nākamā mēneša pēdējam datumam. Tātad, ja klients decembrī patērēja elektroenerģiju, tad viņam par to bija jānorēķinās līdz 31. janvārim. Šo informāciju klientiem janvārī atgādinājām arī ar reklāmu palīdzību gan radio, gan TV.

Ja janvārī klienta maksājumu nesaņēmām, tad, pamatojoties uz noslēgto līgumu, pieņemam, ka decembrī klients elektroenerģiju nav patērējis. Savukārt februārī, norēķinoties par janvārī patērēto elektroenerģiju, apmaksā notiek jau pēc noslēgtajiem tirgus līgumiem. Gribam uzsvērt, ka klientam dotais laiks, lai norēķinātos par iepriekšējā mēnesī patērēto elektroenerģiju, ir vesels mēnesis.

Kādēļ man fiksētais rādījums nesakrīt ar e-latvenergo.lv uzrādīto skaitītāja rādījumu?

Iemesli visticamāk radušies pagātnē – bieži vien klienti laikus nav pamanījuši tarifu vai PVN likmes izmaiņas un tādējādi, aprēķinot ikmēneša maksājuma summu, varējuši kļūdīties. Savukārt mūsu norēķinu sistēma, saņemot klienta maksājumu, to attiecina uz aktuālo tarifu. Ja klients konstatējis starpību, aicinām klientus sazināties ar *Latvenergo* servisu, lai saņemtu maksājumu pārskatu un vienotos par situācijas risinājumu.

Veicot maksājumus, iepriekš norādīju savu *Latvenergo* līguma numuru, taču, saņemot rēķinu SMS, secinu, ka līguma numurs ir cits. Vai līguma numuri tika mainīti?

Līdz ar klientu līgumu izmaiņām saistībā ar tirgus atvēršanos un tarifu izmaiņām klienta līguma numurs var būt mainījies. Aktuālais līguma numurs ir redzams noslēgtajā tirgus līgumā, kā arī, protams, e-latvenergo.lv. Aicinām klientus pievērst tam uzmanību, īpaši, ja klients norēķinās internetbankā un norāda maksājuma uzdevumā savu līguma numuru, kā arī ja klients ir bankā noslēdzis līgumu par automātisku rēķinu apmaksu.