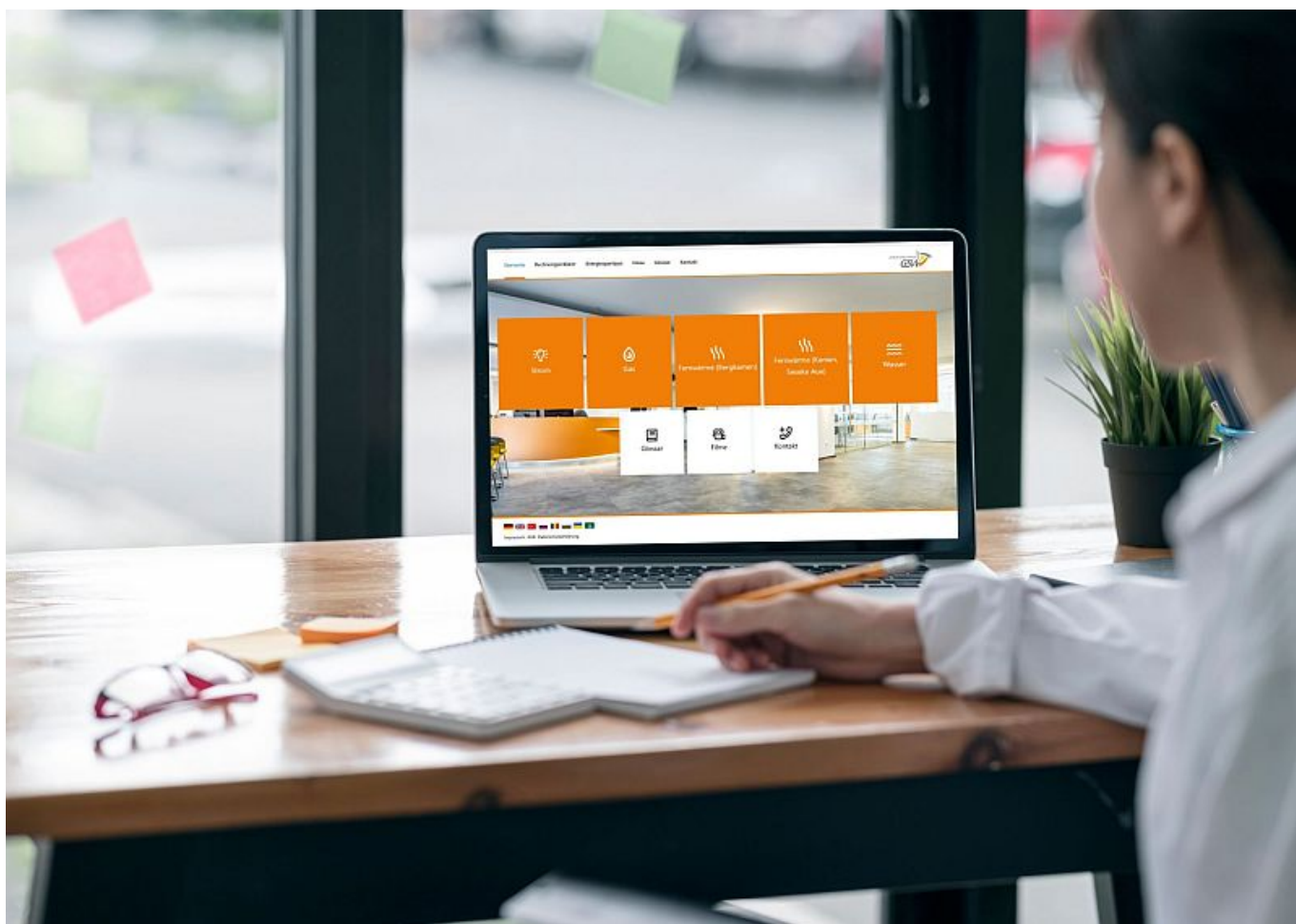


GSW verschicken nun Jahresendabrechnungen – Online-Rechnungserklärer bietet Hilfestellung



Abrechnungen werden verschickt: In diesen Tagen erhalten die Kundinnen und Kunden der Gemeinschaftsstadtwerke (GSW) Kamen, Bönen, Bergkamen ihre Jahresendabrechnung für das Jahr 2024. Dort werden anhand der Zählerstände die tatsächlichen Verbräuche der Kunden ermittelt und mit den angeforderten monatlichen Abschlägen abgeglichen. Daraus ergibt sich dann ein Guthaben oder eine Forderung. In der Jahresendabrechnung teilen die GSW ihren Kunden zudem die neuen Abschläge für das künftige Abrechnungsjahr mit.

Weil die Jahresendabrechnung erklärungsbedürftig sein kann, bieten die GSW wieder ihren Rechnungserklärer an. „Mit dem Online-Tool lassen sich anhand von Musterrechnungen viele Fragen einfach beantworten. Die wichtigsten Positionen werden in einem umfangreichen Glossar oder in kleinen Videos erklärt. Wir können unseren Kunden damit eine praktische Hilfestellung geben“, sagt Carsten Wittig, Leiter der GSW-Kundencenter. Was steckt hinter der Zustandszahl oder dem Brennwert in der Gas-Rechnung? Welche Umlagen und Steuern beeinflussen den Strompreis? Auch wird die Frage geklärt, warum ein Minus ein Plus bedeuten kann. Wenn ein Kunde mehr gezahlt hat, als er verbraucht hat, so ergibt sich ein „bestehendes Guthaben“. In diesem Fall erhält der Kunde Geld von den GSW zurück, auch wenn ein Minus vor dem Betrag steht. Damit ist das Guthaben gemeint, das der Kunde mit der Verrechnung auf der nächsten Abschlagszahlung zurückerstattet bekommt. Diese und viele weitere Positionen sind im umfangreichen Glossar des Rechnungserklärers zu finden. Das Tool der GSW ist ab sofort und in mittlerweile acht Sprachen verfügbar unter www.gsw-kamen.de/rechnungserklaerer.

70.000 Rechnungen werden phasenweise verschickt

Die Verantwortlichen der GSW rechnen rund um die Jahresendabrechnung mit einem erhöhten Beratungsbedarf bei den Kunden. Deshalb haben die GSW wieder ein Call-Center mit zusätzlichem Personal bis Mitte März eingerichtet. Das Team ist erreichbar unter der Telefonnummer (02307) 978-2222.

Die GSW weisen darauf hin, dass die insgesamt rund 70.000 Rechnungen aus organisatorischen und logistischen Gründen wieder in mehreren Phasen in den kommenden Tagen verschickt werden. Das bedeutet, dass nicht alle Kundinnen und Kunden gleichzeitig Post des Energieversorgers bekommen. Insgesamt erstreckt sich der Versand über mehrere Werkzeuge, sodass die Schreiben nach und nach in den Briefkästen der Kunden landen werden. Sobald die Rechnung vom System bereitgestellt ist, kann jeder Kunde auch im Online-Kundencenter die Rechnung

einsehen. Es ist hier auch möglich, auf eigenen Wunsch den monatlichen Abschlag anzupassen. Einsehbar sind zudem die Verbrauchshistorie und die Verträge. Das Online-Kundencenter ist nach einer einmaligen Anmeldung erreichbar unter www.gsw-kamen.de/online-kundencenter.