

Jetzt kommen die Strom- und Gas-Jahresabrechnungen

Bald versenden die GSW die Jahresendabrechnungen für das Jahr 2014. Oft gibt die Jahresrechnung Anlass, sich mit den GSW in Verbindung zu setzen. Manche Frage kann dann im persönlichen Gespräch oder telefonisch beantwortet werden. Aber auch die neue Internetseite der GSW bietet neben vielen nützlichen Informationen ein sicheres und benutzerorientiertes Online-Kundencenter, um Vertrags- oder Abschlagsänderungen bequem zu erledigen.

Thorsten Siegert, der Leiter der Kundenbetreuung bei den GSW, erläutert nachfolgend einige Fragen, die im Rahmen der Jahresendabrechnung häufig gestellt werden.

Herr Siegert, wieviele Abrechnungen versenden Sie in den kommenden Wochen?

„Seit Ende Dezember bearbeiten wir etwa 85.000 Zählerstände und erstellen daraus etwa 85.000 Abrechnungen. Um diese Vielzahl von Berechnungen bewältigen zu können, benötigen wir zusätzliche Ressourcen und ziehen Mitarbeiter, auch aus anderen Bereichen, kurzfristig für diese Sonderaufgabe zusammen.“

Wann finden die Kunden die Abrechnung dann tatsächlich in ihrem Briefkasten?

„Die Kunden erhalten die Abrechnung nicht gleichzeitig. Das ist für uns aufgrund der Masse logistisch nicht realisierbar. Der Versand der Abrechnungen erfolgt daher portionsweise. Täglich gehen etwa 5.000 bis 7.000 Abrechnungen an die jeweiligen Empfänger. Die Zustellung der ersten Rechnungen erfolgt ab dem 02. Februar und wird voraussichtlich bis zum 17. Februar abgeschlossen sein. Im Anschluss an den Versand erwarten wir einen erhöhten Beratungsbedarf und werden, wie in

den vergangenen Jahren, ein Call-Center einrichten und die Öffnungszeiten unserer Kundencenter in Kamen, Bergkamen und Bönen erweitern. Trotz dieser Maßnahmen können wir leider nicht ausschließen, dass es bei der erhöhten Anzahl von Kontaktaufnahmen vereinzelt zu Wartezeiten kommen kann.“

Können sich die Kunden auf Nachzahlungen einstellen?

„In der vergangenen Zeit blieben uns Wetterextreme erspart. Das bedeutet, dass in den Winter- und Sommermonaten des Abrechnungszeitraumes weniger Energie verbraucht wurde. Somit gehen wir davon aus, für einen Großteil unserer Kunden unangenehme Nachzahlungen ausschließen zu können.“

Die Kunden leisten monatlich Teilzahlungen, sogenannte Abschlagszahlungen, deren Höhe sich an dem Energieverbrauch orientiert. Ändert sich bei sinkendem Energieverbrauch die Höhe der zu leistenden Abschlagszahlungen?

„Bei einem sinkenden Energieverbrauch senken wir die Abschlagsbeträge, weil die Verbrauchsprognose für das kommende Jahr ebenfalls sinkt.“

Wie wird der neue Abschlag nach der Jahresrechnung konkret berechnet?

„Alle Kunden der Stadtwerke zahlen elf monatliche Abschläge. Auf Grundlage der Verbrauchsprognose für das kommende Jahr ermitteln wir anhand der derzeit gültigen Preise den Betrag der zu erwartenden Rechnung. Der Gesamtbetrag wird durch die Anzahl der monatlichen Abschlagszahlungen geteilt und somit der Betrag für die Abschlagszahlungen ermittelt. Normalerweise ist der erste Abschlag dann im März fällig. Die konkreten Fälligkeitstermine der Abschlagszahlungen teilen wir unseren Kunden jedoch mit der Jahresendabrechnung mit.“

Wie kann man als Kunde eigentlich erkennen, ob man einen hohen oder einen niedrigen Energieverbrauch hat?

„Auf der Jahresendabrechnung finden unsere Kunden eine Tabelle, die je nach Haushaltsgröße kleine, mittlere und hohe Verbräuche definiert. So erkennt man auf einen Blick, in welchem Bereich sich der eigene Verbrauch befindet. Bei einem hohen Energieverbrauch können sich unsere Kunden gerne an uns wenden. Unser Energieberater berät kostenlos und entdeckt vorhandene Sparpotentiale im Haushalt.“

Herr Siegert, zuletzt haben die GSW ihre Internetseite modernisiert. Welchen Nutzen haben die Kunden davon?

„Grundsätzlich können unsere Kunden auf der Internetseite alles erledigen, was auch am Telefon möglich ist: Abschläge ändern, Lastschriftaufträge erteilen oder Sonderabkommen abschließen. Alles ohne Wartezeiten, ganz bequem vom Sofa aus. Wir haben bei der Modernisierung auch berücksichtigt, dass immer mehr Menschen mobile Geräte zum „Surfen“ benutzen. Also reagiert unsere Seite nun auch auf die zugreifenden Geräte und passt sich entsprechend an.“