

FAQ Privatkundenservice

(Version vom 16. Juli 2020)

Inhalt

Informationen zu enercity contracting	2
Was ist Contracting?.....	2
Welche Dienstleister sind für enercity contracting tätig?.....	2
Was ist der Unterschied zwischen enercity und enercity contracting?	2
Ablesung und Termine	4
Was und warum wird bei der Heizung abgelesen?.....	4
Wann und wie oft wird die Heizung abgelesen?.....	4
Warum kommen Sie schon wieder zur Heizungsablesung?	4
Kann ich meine Heizung selbst ablesen?.....	5
Kann ich die Ablesewerte telefonisch durchgeben?	5
Kann der Heizungsableser zuerst in meiner Wohnung ablesen?.....	5
Ich kann den Ablesetermin nicht wahrnehmen.....	5
Die Heizung konnte nicht abgelesen werden - was nun?	6
Was geschieht mit der Heizungsablesung bei einem Mieterwechsel?	6
Bei der Heizungsablesung wurde vergessen, ein Gerät abzulesen, was nun?.....	7
Das Datum der vorherigen Ablesung ist nicht identisch mit dem Datum vom Vorjahr und die Gerätenummer stimmt nicht mit der auf dem Gerät überein.....	7
Es entstand ein Schaden bei der Heizungsablesung, was nun?	7
Was geschieht nach der Heizungsablesung?.....	8
Abrechnung	9
Der Heizkostenverteiler in meiner Wohnung zeigt viel geringere Verbrauchseinheiten gegenüber dem Vorjahr an, trotzdem wurden mir höhere Kosten belastet. Warum?.....	9
Trotz sparsameren Verbrauchsverhalten im Umgang mit Heizenergie musste ich das Gleiche/mehr für eine Heizkostenverteilereinheit zahlen wie im Vorjahr. Wie kann das sein?.....	9
Allgemein.....	10
Warum ist die Montage der Erfassungsgeräte überhaupt erforderlich?.....	10
Warum verursacht der Wasserzähler Geräusche?.....	10

Informationen zu enercity contracting

Was ist Contracting?

Der Begriff „Contracting“ stammt aus dem Englischen und bedeutet im ursprünglichen Sinn „einen Vertrag abzuschließen“. In Deutschland hat sich dieser Begriff für spezielle Arten von vertraglichen Vereinbarungen etabliert.

enercity contracting übernimmt die Wärmeversorgung der Gebäude. Die Verträge werden sehr individuell gestaltet. Der Kunde (u.a. Eigentümer eines Gebäudes, Errichter eines Einfamilienhausgebietes) legt fest, was für eine Wärmeversorgung er haben möchte, welche Leistungen und Investitionskosten hierbei enercity contracting übernimmt und wie lange die Vertragslaufzeit ist. Zu den möglichen Leistungen zählt auch die Abrechnung der Mieter. Je nach Vertragsgestaltung ist enercity contracting für die Zähler in den einzelnen Häusern bzw. Wohnungen zuständig oder der Vermieter/Eigentümer.

Folgende Konstellationen sind möglich:

- enercity contracting ist für Zähler bzw. Heizkostenverteiler zuständig und übernimmt die Abrechnung direkt mit den Wohnungsnutzern.
- enercity contracting erhält von dem Vermieter die Zählerstände bzw. Werte für die Heizkostenverteiler und erstellt für den Vermieter eine Aufteilung der Wärmekosten. Dieser rechnet dann eigenständig mit seinen Mietern ab.
- Vermieter übernimmt Wärme von enercity contracting und rechnet diese eigenständig mit den Mietern ab.

Hierbei ist zu beachten, dass Contractoren grundsätzlich nicht für Wärmeleitungen und Heizungen in den Gebäuden zuständig sind. Sie übernehmen nur die Verantwortung für die Erzeugung der Wärme, die Wärmeleitungen zwischen dem Erzeuger und der Hausinstallationen sowie für die Zähler und Heizkostenverteiler.

Welche Dienstleister sind für enercity contracting tätig?

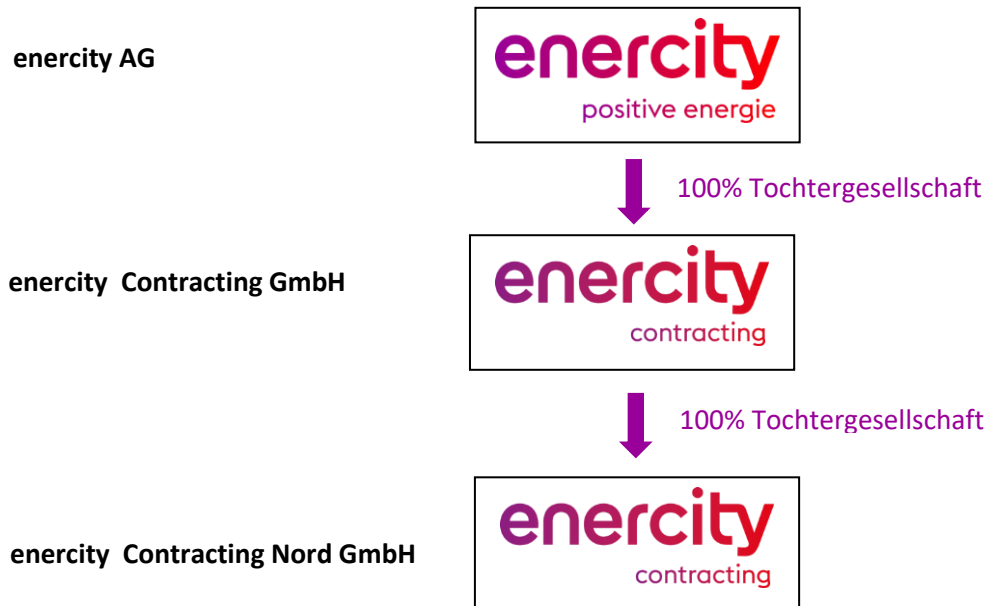
enercity contracting versorgt deutschlandweit Kunden mit Wärme. Das Ablesen der Zähler und der Austausch von Zählern und Heizkostenverteilern erfolgt durch eigenes Personal und durch beauftragte Dienstleister. Unsere Dienstleister für Heizkostenverteiler und Zähler bei Wohnungsnutzern sind die ista Deutschland GmbH (ista) und Minol Messtechnik W. Lehmann GmbH & Co. KG (Minol).

Was ist der Unterschied zwischen enercity und enercity contracting?

enercity contracting (Kurzform der enercity Contracting GmbH und enercity contracting Nord GmbH) ist ein Tochterunternehmen von der enercity (Kurzform der enercity AG). Hierbei handelt es sich um eigenständige Gesellschaften, die unterschiedliche Produkte anbieten. Der Schwerpunkt von enercity contracting liegt in der Wärmeversorgung (Wärme-Contracting).

Da es unterschiedliche Gesellschaften sind, werden unterschiedliche IT-Systeme zur Abrechnung und Kundenbetreuung eingesetzt. Auch die Ansprechpartner und Dienstleister sind andere. Daher kann zum Beispiel das Kundenportal von enercity nicht für Informationen von enercity contracting genutzt werden. Das Kundencenter der enercity AG in Hannover am Kröpcke kann von den Kunden beider Gesellschaften bei Fragen zum Vertrag oder zur Abrechnung aufgesucht werden.

Die enercity Contracting GmbH ist eine Tochter von enercity AG (ehemals Stadtwerke Hannover). Die enercity Contracting Nord GmbH ist eine Tochter von der enercity Contracting GmbH. Die beiden Gesellschaften bieten Contracting-Produkte an und haben die gemeinsame Marke enercity contracting.



Die enercity AG bietet ebenfalls Wärmeprodukte an. Diese sind aber Standardprodukte, für die es einen einheitlichen Arbeits-, Grund- bzw. Leistungspreis gibt.

enercity contracting bietet individuell gestaltete Verträge an. So kann bei der Vertragsgestaltung bereits ausgewählt werden, ob regenerative Erzeuger wie Holzkessel oder Biomethan BHKW zum Einsatz kommen oder Brennwertthermen. Je nach Leistungsumfang und Risikoübernahme ergeben sich unterschiedliche Preise.

Ablesung und Termine

Was und warum wird bei der Heizung abgelesen?

Wir bzw. unsere Ableser lesen alle Messgeräte ab, die zur Berechnung Ihrer Heizkosten - ggf. auch zur Wasserverbrauchsberechnung - im Objekt installiert sind, um im Auftrag Ihrer Hausverwaltung/Ihres Vermieters die verbrauchsabhängige Abrechnung der Kosten durchzuführen.

Wann und wie oft wird die Heizung abgelesen?

Es wird in der Regel einmal im Jahr durch einen unserer Dienstleister (i.d.R. Minol oder ista) abgelesen. Ein genauer Termin wird Ihnen vom Ableser mittels einer Benachrichtigungskarte (ca. 8 Tage vorher) mitgeteilt. Eine weitere Ablesung kann bei Wohnungswechseln (Zwischenablesung) oder einem Zählertausch erfolgen. Diese erfolgt in der Regel durch den ausziehenden Mieter/Eigentümer.

Wenn sie einen aktivierten Funkzähler haben, dann werden die Werte aus der Ferne ausgelesen. In diesem Fall kommt kein Dienstleister mehr zur Ablesung in Ihre Wohnung. Zur Absicherung bei einem evtl. Geräteausfall, notieren Sie sich bitte zum Abrechnungsstichtag oder bei Einzug/Auszug trotz Funkgeräten die abgelesenen Zählerstände.

Warum kommen Sie schon wieder zur Heizungsablesung?

Neueinzug innerhalb der letzten Monate

Wenn Sie innerhalb der letzten Monate neu eingezogen sind, dann war die vorherige Ablesung durch Sie wahrscheinlich eine Zwischenablesung aufgrund Ihres Einzuges. Bei der aktuellen Ablesung handelt es sich wahrscheinlich um die jährliche Hauptablesung.

Zählerwechsel

Ein notwendiger Austausch von Geräten ist nicht immer zeitgleich mit der Ablesung möglich. Gründe hierfür sind u.a.

- Der Mitarbeiter, der die Ablesung durchführt, darf ggf. aufgrund anderer Montageberechtigungen nicht den Zähler wechseln.
- Eine Ablesung und Tausch der Zähler an einem Tag sind nicht möglich. Ggf. werden mehr Zähler abgelesen als getauscht.
- Bedingt durch technische Gegebenheiten.

Verschiedene Medien (z.B. Strom, Wasser, Wärme)

Sie haben Zähler von unterschiedlichen Medien. Diese werden i.d.R. separat abgelesen. So erfolgt eine Heizungsablesung in der Regel separat von der Ablesung eines Stromzählers.

Kann ich meine Heizung selbst ablesen?

Ablesung zum Ablesestichtag

Da wir oder unsere Dienstleister auch die Funktionstüchtigkeit der Geräte überprüfen, ist es sinnvoll, wenn ein Ableser zu Ihnen ins Haus kommt. Sie können jedoch, sofern es sich nicht um Geräte auf Verdunstungsbasis handelt und kein Austausch der abzulesenden Geräte erforderlich ist, mit Einverständnis der Hausverwaltung/des Vermieters eine Selbstablesung zum Ablesestichtag vornehmen. Jedoch ohne Übernahme einer Rechtssicherheit durch die enercity Contracting GmbH. Die Werte müssen schriftlich, mit Liegenschafts-Nr., Liegenschafts-Adresse, Nutzernr., Gerätenummer und dem Ablesedatum versehen und an die enercity Contracting GmbH geschickt werden.

Ablesung zum Auszug

Eine Ablesung aufgrund von Auszug erfolgt über einen mit der Verwaltung bzw. Hauseigentümer abgestimmten Prozess. Eine vom Prozess abweichende Meldung ist daher nicht möglich.

Kann ich die Ablesewerte telefonisch durchgeben?

Um Missverständnisse zu vermeiden, ist dies leider nicht möglich. Wir benötigen die Werte in schriftlicher Form per Email oder Brief.

Einen Brief können Sie an enercity Contracting GmbH oder enercity Contracting Nord GmbH schicken, die Adresse ist bei beiden Gesellschaften Osterstraße 63, 30159 Hannover.

Alternativ können Sie uns auch per Email informieren.

- Wenn Ihre Kundennummer mit „H...“, „370...“ oder „470...“ beginnt, dann schreiben Sie an kundenserviceHKVO@enercity-contracting.de
- Wenn Ihre Kundennummer mit „D1.....“, „D2.....“ oder „300...“ beginnt, dann haben Sie eine individuelle Kundenbetreuung. Bitte schauen Sie in Ihre Abrechnung oder anderweitigen Schriftverkehr. Dort finden Sie die Emailadresse Ihrer Kundenbetreuung.

Kann der Heizungsableser zuerst in meiner Wohnung ablesen?

Grundsätzlich hat der Ableser eine festgelegte Reihenfolge beim Ablesen (Uhrzeigersinn). Wenn der Ableser vor Ort ist, haben Sie aber die Möglichkeit, ihn direkt anzusprechen. Sie können dem Ableser gerne einen Zettel mit Ihrer Bitte an der Haustür (nicht Wohnungstür) hinterlassen. Wir haben keinen direkten Kontakt zum Ableser und können daher nicht beurteilen, ob er Ihrem Wunsch entsprechen kann.

Ich kann den Ablesetermin nicht wahrnehmen.

Erster Termin

Das gesamte Haus wird an diesem Termin abgelesen. Es ist wichtig, dass möglichst alle Wohnungen am selben Tag abgelesen werden. Deshalb unsere Bitte an Sie: Hinterlegen Sie Ihren Wohnungsschlüssel bei einem Nachbarn oder einer Person Ihres Vertrauens, so dass der Termin wahrgenommen werden kann. Wenn der Schlüssel bei einem Nachbarn hinterlegt wird, bitten Sie Ihren

Nachbarn bitte, dass er den Ableser direkt anspricht. Zu dem angekündigten Termin ist mit Sicherheit jemand im Haus anwesend, vielleicht auch der Hausmeister.

Der Ableser wird zur angegebenen Zeit versuchen, Sie zu erreichen und einen weiteren Termin per Anmeldekarte vorgeben, sofern er bei Ihnen niemanden antrifft. Er wird es auf jeden Fall versuchen. Sollten Sie den Termin kurzfristig doch noch wahrnehmen können, ist das natürlich in jedem Fall besser.

Zweiter Termin

Unsere Bitte an Sie: Hinterlegen Sie den Schlüssel bei einem Nachbarn oder einer Person Ihres Vertrauens, so dass der Termin doch noch wahrgenommen werden kann. Wenn der Schlüssel bei einem Nachbarn hinterlegt wird, empfehlen wir Ihnen, einen Zettel mit dieser Information für den Ableser an der Haustür und an der Wohnungstür anzubringen.

Die Heizung konnte nicht abgelesen werden - was nun?

Kann der anteilige Wärme- oder Warmwasserverbrauch von Nutzern für einen Abrechnungszeitraum wegen Geräteausfalls oder aus anderen zwingenden Gründen, z. B. wegen Unzugänglichkeit der Wohnung für unseren Ableser, nicht ordnungsgemäß erfasst werden, ist er gem. § 9a Heizkostenverordnung vom Gebäudeeigentümer auf der Grundlage des Verbrauchs der betroffenen Räume in vergleichbaren früheren Abrechnungszeiträumen oder des Verbrauchs vergleichbarer anderer Räume im jeweiligen Abrechnungszeitraum zu ermitteln. Der somit ermittelte anteilige Verbrauch ist bei der Kostenverteilung anstelle des erfassten Verbrauchs zugrunde zu legen.

Besser ist es, wenn der Wert abgelesen wird. Dieser gibt anders als ein geschätzter Wert den realen Verbrauch wieder und führt zu einer verbrauchsorientierten Abrechnung.

Was geschieht mit der Heizungsablesung bei einem Mieterwechsel?

Bei einem Nutzerwechsel ist eine Zwischenablesung zum Auszugsdatum durchzuführen. Die Ablesung übernimmt in den meisten Fällen der Vermieter/Eigentümer gemeinsam mit dem Kunden. Die Ablesung kann direkt durch den ausziehenden Mieter über das Ableseprotokoll zum Kundenwechsel erfolgen. Das Ableseprotokoll finden Sie auf unserer Internetseite im Downloadcenter unter <https://www.enercity-contracting.de/downloadcenter>. Lassen Sie das Protokoll in jedem Fall vom Vermieter/Eigentümer mit unterschreiben.

Die ermittelten Zwischenablesewerte werden geprüft und gespeichert. Diese Werte werden am Ende der Abrechnungsperiode bei der Erstellung der Heizkostenabrechnung berücksichtigt. Somit erhalten der ausziehende und der einziehende Nutzer eine separate Abrechnung entsprechend ihres Verbrauchs.

Eine Besonderheit kann bei der Zwischenablesung der Heizkostenverteiler nach dem Verdunstungsprinzip auftauchen. Aufgrund der vorgeschriebenen Kaltverdunstungsmenge gibt es bei bestimmten Zeiträumen ungeeignete Werte der Zwischenablesung. In diesem Fall findet eine Zwischenablesung nicht statt. Der Verbrauch wird dann mit einer technischen Hochrechnung mittels der VDI-Gradtagstabelle berechnet.

Bei der Heizungsablesung wurde vergessen, ein Gerät abzulesen, was nun?

Ablesung erfolgte durch ista

Bitte kontaktieren Sie direkt ista. Sie erreichen ista telefonisch unter 05102 / 70 08 300 oder per E-Mail über enercity@ista.de.

Bitte halten Sie Ihre Liegenschafts-Nr., Liegenschafts-Adresse, Nutzernr. und Gerätenummer bereit.

Ablesung erfolgte durch Minol

Bitte kontaktieren Sie direkt Minol. Sie erreichen Minol telefonisch unter 0711 / 94 910 oder per E-Mail über info@minol.com.

Bitte halten Sie Ihre Liegenschafts-Nr., Liegenschafts-Adresse, Nutzernr. und Gerätenummer bereit.

Ablesung erfolgte durch Sie

Bitte rufen Sie uns an oder schreiben uns eine E-Mail. Bitte teilen Sie uns hierbei Ihre Liegenschafts-Nr., Liegenschafts-Adresse, Nutzernr. und Gerätenummer mit.

- Wenn Ihre Kundennummer mit „H...“, „370...“ oder „470...“ beginnt, dann schreiben Sie an kundenserviceHKVO@enercity-contracting.de oder wählen 0800 - 1 30 19 33.
- Wenn Ihre Kundennummer mit „D2...“ beginnt, dann haben Sie eine individuelle Kundenbetreuung. Bitte schauen Sie in Ihre Abrechnung oder anderweitigen Schriftverkehr. Dort finden Sie die Emailadresse Ihrer Kundenbetreuung. Alternativ erreichen Sie uns telefonisch unter 040 - 25 30 38-0.
- Wenn Ihre Kundennummer mit „D1.....“ oder „300...“ beginnt, dann haben Sie eine individuelle Kundenbetreuung. Bitte schauen Sie in Ihre Abrechnung oder anderweitigen Schriftverkehr. Dort finden Sie die Kontaktdaten Ihrer Kundenbetreuung.

Das Datum der vorherigen Ablesung ist nicht identisch mit dem Datum vom Vorjahr und die Gerätenummer stimmt nicht mit der auf dem Gerät überein.

Dies kann dann passieren, wenn noch nicht abgerechnet wurde, z. B. bei einem Mieterwechsel wurde der Vormieter noch nicht abgerechnet. Oder die Abrechnung erfolgte sehr spät, so dass bei Ausdruck der Unterlagen - sofern keine Ablesung per mobiler Datenerfassung (MDE) erfolgte - der alte Stand noch als aktuell galt. Die nur für die jeweilige aktuelle Abrechnung benötigten Ablesewerte werden im Zuge der Abrechnung berücksichtigt.

Es entstand ein Schaden bei der Heizungsablesung, was nun?

Der Ableser ist versichert. Die Schadensbearbeitung wird durch die zuständige Niederlassung in die Wege geleitet. Damit Ihnen der Schaden ersetzt wird, richten Sie Ihr Anliegen bitte schriftlich an KundenserviceHKVO@enercity-contracting.de oder direkt an Ihren Kundenbetreuer.

Wenn ihr Ableser von der ista ist, dann könne Sie den Schaden auch direkt an enercity@ista.de melden.

Was geschieht nach der Heizungsablesung?

Die Ablesewerte und andere relevanten Daten werden vor Erstellung der Heizkostenabrechnung / Wärmekostenabrechnung auf Plausibilität geprüft und dann, wenn alle erforderlichen Informationen vorliegen, im Rahmen der Abrechnung verarbeitet. Die Abrechnungen werden nach der Erstellung an die einzelnen Nutzer übermittelt.

Abrechnung

Der Heizkostenverteiler in meiner Wohnung zeigt viel geringere Verbrauchseinheiten gegenüber dem Vorjahr an, trotzdem wurden mir höhere Kosten belastet. Warum?

Die Heizkostenverteiler stellen ein sogenanntes Hilfsverfahren zur Aufteilung der für eine Abrechnungsperiode abzurechnenden Kosten dar. Dies bedeutet, dass die abgelesenen Werte an sich noch keine Aussage für die Höhe des Verbrauchs eines Nutzers zulassen. Erst die Gesamtheit der bei allen Nutzern ermittelten Ablesewerte ermöglicht die Aufteilung der Kosten im Verhältnis der abgelesenen Werte.

Trotz sparsameren Verbrauchsverhalten im Umgang mit Heizenergie musste ich das Gleiche/mehr für eine Heizkostenverteilereinheit zahlen wie im Vorjahr. Wie kann das sein?

In Ihrer Liegenschaft sind Heizkostenverteiler oder Wärmehähler zur Erfassung des anteiligen Wärmeverbrauchs installiert. Bei Heizkostenverteilern handelt es sich um Messhilfsverfahren, um den anteiligen Wärmeverbrauch zu ermitteln. Dieser Verbrauch wird nicht wie bei Wärmehählern in einer physikalischen Einheit angezeigt. Dies ist aufgrund des Messprinzips, nach welchem Heizkostenverteiler arbeiten, nicht möglich. Alle Heizkostenverteiler machen von dem Zusammenhang zwischen Heizkörperwärmeleistung und Übertemperatur des Heizkörpers Gebrauch.

Allgemein

Warum ist die Montage der Erfassungsgeräte überhaupt erforderlich?

Die Erfassungsgeräte an den Heizkörpern bzw. in den Rohrleitungen ermöglichen die Ermittlung des individuellen Verbrauchs eines jeden Nutzers. Vor dem vereinfacht dargestellten Hintergrund: "Wer bezahlt, was er verbraucht, verbraucht automatisch weniger", hat der Gesetzgeber die verursachungsgerechte Heizkostenabrechnung in der Heizkostenverordnung für Zentralheizungen zwingend vorgeschrieben. Ihr Ziel ist es, im Bereich der Gebäudeheizung ohne Einschränkung des Wohnkomforts zu einer Verminderung des Energieverbrauchs zu kommen. Die Gebäudeheizung hat einen Anteil von etwa 40 % am gesamten Energieverbrauch. Hiervon werden ca. 84 % verheizt, 15 % in Bad und Küche und 1 % für die Beleuchtung verbraucht. Die verursachungsgerechte Abrechnung ist eine Maßnahme, mit der ohne großen Investitionsaufwand durch die Verhaltensänderung jedes einzelnen Bürgers ein beachtliches Maß an Energieeinsparung erzielt werden kann. Nach einem vom Bundesminister für Wirtschaft eingeholten Gutachten wird mit einem Einsparpotenzial von etwas 15 % in dem Gebäudebereich gerechnet, das auf die Einführung der verursachungsgerechten Abrechnung zurückzuführen ist. Des Weiteren wird Abstand von einer pauschalen Berechnung der Kosten genommen. Aus der Summe der Heizkosten und der Summe der Warmwasserkosten werden jeweils zwei Kostenblöcke gebildet. Der Grundkostenanteil, der die Kosten für die Leistungsverluste berücksichtigt, kann vom Hausverwalter gemäß Heizkostenverordnung wahlweise zwischen 30 und 50 % festgelegt werden. Da diese Kosten unabhängig von Ihrem individuellen Verbrauch entstehen, erfolgt ihre Verteilung in der Regel entsprechend zu den Grundflächen Ihrer Wohnung. Dieser Kostenfaktor wird durch Ihr Heizverhalten nicht beeinflusst. Den restlichen Prozentanteil, also 50 bis 70 %, bilden dann die Verbrauchskosten, auf deren Höhe Sie durch Ihr Heizverhalten direkten Einfluss nehmen. Mit dieser Erfassung des individuellen Verbrauchs erfolgt auch eine gerechte Aufteilung der Kosten. Somit zahlt jeder Nutzer nur das, was er tatsächlich verbraucht.

Warum verursacht der Wasserzähler Geräusche?

Nach unserer Erfahrung treten Geräusche auf, wenn die Einsatzgrenze der Durchflussmenge des jeweiligen Zählertyps erheblich überschritten wird. Daher bitten wir zu prüfen, ob die reale Durchflussmenge in den Einsatzgrenzen liegt, die bei der Auswahl des Gerätes zugrunde gelegt wurden. Sollte dies nicht der Fall sein, muss ein dem Volumenstrom entsprechender Zähler eingebaut werden.