

Wir möchten bei der Zählerablesung größtmögliche Transparenz schaffen und haben einige der häufigsten Fragen aufgegriffen und im Folgenden für Sie erläutert:

### **Ich habe keinen Vertrag mit der Thüga Energienetze, wieso soll ich meinen Zählerstand dennoch mitteilen?**

Als Ihr zuständiger Netzbetreiber benötigen wir für die Jahresablesung Ihren Zählerstand. Die Mitteilung des Zählerstandes erfolgt unabhängig von Ihrem aktuellen Lieferanten, von dem Sie auch Ihre Verbrauchsabrechnung erhalten. Der Zählerstand wird von uns anschließend an Ihren aktuellen Lieferanten weitergeleitet. Von uns erhalten Sie keine Rechnung.

### **Welche Vorteile habe ich durch die Selbstablesung?**

Durch die Selbstablesung können Sie unabhängig von Ableseterminen vor Ort Ihren Zählerstand jederzeit bequem und zeitlich flexibel online oder postalisch mitteilen.

### **Wieso erhalte ich die Aufforderung zur Selbstablesung per Mail / Brief?**

Wenn Sie bei der letzten Ablesung eine Mailadresse angegeben haben, erhalten Sie die Aufforderung per Mail, andernfalls in gewohnter Weise per Brief.

### **Wieso erhalte ich die Aufforderung zur Selbstablesung per Mail, obwohl es sich nicht um den Zähler in meinem Objekt handelt?**

Wenn Sie Ihre Mailadresse bei der Abgabe des Zählerstandes beispielsweise für Familienmitglieder oder Nachbarn hinterlegt haben, erhalten Sie auch für diese Zähler eine Mail zur Ablesung.

### **Warum kann ich meinen Zählerstand nicht telefonisch mitteilen?**

Eine telefonische Mitteilung des Zählerstandes kann schnell zu langen Wartezeiten führen. Erfahrungswerte haben gezeigt, dass die Mitteilung der Zählerstände über andere Wege mehr zeitliche Flexibilität und einen schnelleren Ablauf für Sie ermöglichen.

Nutzen Sie für einen schnellen und reibungslosen Ablauf einfach eine der folgenden Möglichkeiten zur Mitteilung Ihres Zählerstandes:

- Bequem über das Zählerstandsportal
- Schnell über Smartphone oder Tablet
- Portofrei per Post

Die detaillierten Informationen sowie Ihren persönlichen QR Code können Sie Ihrem Anschreiben entnehmen.

### **Warum hat sich mein Ablesezeitraum geändert?**

Aufgrund einer Systemumstellung haben wir auf die rollierende Ablesung umgestellt und Sie daher einem neuen Ablesezeitraum zugeordnet.

### **Kann ich den Zeitraum für die Selbstablesung anpassen?**

Falls Sie Ihren Ablesezeitraum nicht wahrnehmen können, können Sie unsere automatische Erstzuordnung anpassen und einen für Sie geeigneten Zeitraum für die Selbstablesung auswählen. Füllen Sie dazu einfach vollständig das folgende Formular aus:

## Umstellung Ableseturnus

### Ändert sich durch die Umstellung der Selbstablesung etwas an meiner Abrechnung?

Bei der Umstellung des **Ablesezeitraums** durch uns als Ihr Netzbetreiber ist Ihre Abrechnung nicht unbedingt betroffen. Der **Abrechnungszeitraum** wird von Ihrem Lieferanten bestimmt. Daher wenden Sie sich bitte an Ihren aktuellen Lieferanten, um den Abrechnungszeitraum zu erfahren.

### Muss ich mit einer Nachzahlung oder Rückvergütung rechnen?

Bei konkreten Fragen zu Ihrer Abrechnung wenden Sie sich bitte an ihren aktuellen Lieferanten. Wir als Netzbetreiber können darüber keine individuelle Auskunft erteilen.

Im Allgemeinen werden Ihre monatlichen Abschläge anhand Ihres Jahresverbrauches auf gleichbleibende Abschläge umgelegt. Die vergleichsweisen milden Sommermonate führen in der Regel zu einem niedrigeren Verbrauch als im Winter. In Ihrer Abrechnung kann es durch das diesjährige Umstellungsjahr von der Stichtagsablesung auf das rollierende System dazu kommen, dass sich die Abschläge um den verkürzten Zeitraum als Nachzahlung darstellen, da im Winter mehr verbraucht wurde. Die bis zum Zeitpunkt der Abrechnung geleisteten Abschlagszahlungen, können unter Umständen nicht ausreichen, um die in der Heizperiode verbrauchte Energie auszugleichen. Insgesamt zahlen Sie jedoch bedingt durch die Umstellung nicht mehr als Sie verbraucht haben.

### Welche Vorteile habe ich durch die Umstellung auf das rollierende System bei der Selbstablesung?

Bis zu diesem Jahr hat die Selbstablesung der Zähler in unserem Netzgebiet immer zu einem festgelegten Zeitraum stattgefunden.

Um Ihnen einen bestmöglichen Kundenservice zu bieten und bei Rückfragen schnellstmöglich reagieren zu können, haben wir unser System auf die rollierende Selbstablesung umgestellt.

Dadurch haben Sie die Möglichkeit, den für Sie geeigneten Ablesezeitraum auszuwählen, damit beispielsweise die Ablesung nicht zeitgleich mit den Schulferien stattfindet. Nutzen Sie zur Anpassung des Zeitraumes einfach das dafür vorgesehene Formular.

## Umstellung Ableseturnus