

14.05.2024

## Schätzungen vermeiden: Zählerstände jetzt übermitteln

### Verändertes Verbrauchsverhalten spiegelt sich bei Schätzungen des Zählerstandes nicht unbedingt in den Abschlagshöhen wider

Mit der Jahresrechnung für ihren Erdgas- bzw. Stromverbrauch erhalten Kunden der Stadtwerke Essen zugleich auch den Abschlagsplan für das kommende Verbrauchsjahr. Bei einem Teil der Kunden basiert die Jahresrechnung sowie die Festlegung künftiger Abschläge auf rechnerisch ermittelten Zählerwerten (sog. Schätzungen). Das ist immer dann der Fall, wenn zum Zeitpunkt der Rechnungslegung kein aktueller Zählerstand vorliegt. Das kann vielfältige Gründe haben: Beispielsweise wurden die Kunden von den Stadtwerke-Mitarbeitern zum Vor-Ort-Termin der Zählerablesung nicht angetroffen oder sie haben auf die Bitte, den Zählerstand mitzuteilen, nicht reagiert.

Alle Kunden, deren Rechnung auf Schätzungen basiert, raten die Stadtwerke Essen, ihren Zählerstand bei nächster Gelegenheit abzulesen und zu melden. Das gilt insbesondere für Erdgas-, aber auch für Stromkunden. Denn nur auf Basis eines aktuellen Zählerstandes können die Stadtwerke ermitteln, ob die für die Jahresrechnung vorgenommene Verbrauchsschätzung von den tatsächlichen Verbrauchsdaten abweicht. Rechnungen können dann korrigiert und zu hohe bzw. zu niedrige Abschlagzahlungen vermieden werden.

### Historische Verbrauchsprognose-Modelle bilden die Wirklichkeit nicht mehr ab

Hintergrund ist, dass die Stadtwerke Essen in den beiden zurückliegenden Jahren ein stark verändertes bzw. ein von gängigen Prognosemodellen abweichendes Verbraucherverhalten festgestellt haben.

Sebastian Korstick, Leiter Vertrieb der Stadtwerke Essen, erläutert: „Viele Kunden haben 2022 in der Energiekrise ihr Verhalten geändert und kräftig Energie gespart. Jetzt sehen wir bei den Kunden, die uns ihre Zählerstände mitgeteilt haben, sehr unterschiedliche Verbräuche. Ein Teil der Kunden hat das Sparverhalten auch 2023 beibehalten. Bei einem anderen Teil hat sich das Verbrauchsverhalten wieder dem Vorkrisen-Niveau angenähert. Diese unterschiedlichen Verhaltensweisen von Verbrauchern weichen von den

etablierten Prognosemodellen ab, die branchenweit zum Einsatz kommen und auf die wir als Versorger in unseren Abrechnungsprozessen zurückgreifen. Dort, wo in den Jahresrechnungen und der damit verbundenen Festlegung des künftigen Abschlagsplans auf Schätzungen der Zählerstände zurückgegriffen werden muss, sind Abweichungen nicht unwahrscheinlich. Wir rufen daher dazu auf, Zählerstände zeitnah zu melden. Damit möchten wir vermeiden, dass bei den Kunden, deren Zählerstände zuletzt geschätzt werden mussten, bei der nächsten Jahresrechnung Korrekturen notwendig werden. Zählerstände sollten generell immer vor der nächsten turnusmäßigen Abrechnung gemeldet werden.“

### **Mitteilung von Zählerständen ist ganz einfach**

Für die Mitteilung von Zählerständen steht den Stadtwerke-Kunden eine Vielzahl von Möglichkeiten offen. Per WhatsApp unter 0201/800-3333, online im Kundenportal sowie unter der eigens für Zählerstandsmeldungen eingerichteten Hotline-Nummer 0201/800-1470 können Zählerstände gemeldet werden.

„Wir haben unseren Kundenservice für Zählerstandsmeldungen deutlich erweitert. Dazu haben wir auch in die Fähigkeiten unserer Systeme investiert“, erklärt Sebastian Korstick. „Über die teils neuen Kommunikationswege können unsere Kunden ganz bequem und ohne Wartezeiten ihre Verbrauchsdaten durchgeben.“

### **Rechnungsstellung erfolgt inzwischen wieder im normalen Rhythmus**

Nach den beträchtlichen Verzögerungen bei der Erstellung der Jahres- und Schlussrechnungen, die 2022 und 2023 durch die politischen Eingriffe in den Energiemarkt entstanden waren, sind die IT-Abrechnungssysteme der Stadtwerke Essen inzwischen so weit angepasst, dass in den Abrechnungsabläufen die zeitnahe Rechnungsstellung der Standardfall ist.

Sebastian Korstick sagt dazu: „Die Maßnahmen, die die Bundesregierung in der Corona-Zeit und während der Energiepreiskrise ergriffen hat, stellten eine große finanzielle Hilfe für die Verbraucher dar. Die für die Abrechnung nötigen Umstellungen waren für uns jedoch Operationen am offenen Herzen unserer IT-Systeme. Die zunächst eingeführte, dann aber wieder zurückgenommene Gasspeicherumlage, die Dezemberhilfen im Jahr 2022 sowie die Einführung der Energiepreisbremsen und Mehrwertsteueranpassungen, die im Jahr 2023 umzusetzen waren, haben

uns und alle anderen Energieversorger vor große technische Herausforderungen gestellt, da im laufenden Betrieb in etablierte Prozesse eingegriffen werden musste. Der Mehraufwand hat unsere Kapazitäten gesprengt. Daher gilt unser ganz besonderer Dank allen Kunden, die geduldig waren und uns die Treue gehalten haben.“

(4.690 Zeichen)

**Stadtwerke Essen AG**

Die Stadtwerke Essen sind Netzbetreiber, Lieferant und Dienstleister mit über 150-jähriger Tradition. Sie versorgen das Stadtgebiet Essen mit Erdgas, Trinkwasser und Strom. In den Bereichen Erdgas und Trinkwasser sind die Stadtwerke nicht nur Lieferant, sondern auch Netzbetreiber und betreuen ein Versorgungsnetz von insgesamt 3.230 Kilometern Länge. Seit 2012 liefert der Lokalversorger zudem 100-prozentigen Ökostrom. Auch die Wartung und Pflege des 1.650 Kilometer langen Abwassernetzes und der Betrieb des Essener Hafens liegt im Verantwortungsbereich der Stadtwerke Essen. Um die vielfältigen Aufgaben kümmern sich rund 800 Mitarbeitende.