

FAQ – Häufig gestellte Fragen zur Heizkostennovelle, Übermittlung und Bedeutung der Daten

Warum sind im Portal noch keine Daten hinterlegt?

- Nutzer, die über **Techem** abgerechnet werden, sollten bereits Daten im Portal haben
- Nutzer, die über **KALO** abgerechnet werden, erhalten bis auf Weiteres keine monatlichen Verbrauchsdaten. Die Geräte haben noch nicht die vollumfängliche Funkfähigkeit, wie sie nach der EED-Richtlinie gefordert wird. Eine Umstellung muss bis Ende 2026 erfolgen
- Nutzer, die über **ista** abgerechnet werden, sollten zeitnah Daten erhalten. Aufgrund des weltweiten Chipmangels hat ista fernauslesbare Geräte erst ab dem Spätsommer einbauen können

Warum ist ein Wert bei „Heizung“ ausgewiesen, obwohl die Heizung ausgestellt war?

- Das ist immer dann der Fall, wenn in den Wohnungen Wärmemengenzähler statt Heizkostenverteiler und Warmwasserzähler verbaut sind
- Hier zählt der Wärmemengenzähler den Durchfluss an Energie, unabhängig davon, ob sie für Heizung oder Warmwasser entsteht. Daher ist eine getrennte Erfassung und Darstellung der Heizungs- und Warmwasserwerte nicht möglich
- Aus EDV-technischen Gründen wird der Wert dann in der Zeile "Heizung" ausgewiesen

Gibt es einen getrennten Ausweis der Verbräuche für Heizung und Warmwasser?

- Ja, generell schon, wenn keine Wärmemengenzähler verbaut sind
- Bei den Wohnungsstationen, die es in einigen Häusern gibt, geht dies jedoch nicht, da es hier nur einen Wärmemengenzähler gibt, der den Verbrauch für Heizung und Warmwasser zusammen erfasst.
- Eine Differenzierung ist hier nicht möglich

Was ist ein normierter Nutzer?

- Hier liegt das Verbrauchsverhalten eines Nutzers in einer vergleichbaren Wohnung zugrunde.
- Das heißt nach Größe und Lage der Wohnung sowie der Anzahl der wohnenden Personen
- Beispielsweise bei der Stromanmeldung erfolgt ebenfalls die Eingruppierung in eine bestimmte Nutzerkategorie

Warum ist mein Verbrauch deutlich höher als bei dem normierten Nutzer?

- Die Geräte funken mehrmals im Monat die aktuellen Verbrauchsdaten. Die Abrechnungsdienstleister erkennen durch interne Plausibilisierungen daher ggf. frühzeitig einen Gerätedefekt
- Die monatlichen Verbrauchsinformationen sollen dem Nutzer Aufschluss über sein individuelles Verbrauchsverhalten geben. Oft wird davon ausgegangen, dass man immer das gleiche Verbrauchsverhalten hat. Dies kann sich jedoch aufgrund verschiedener Umstände (Krankheit, Urlaub, längere Abwesenheit) verändern
- Auch das Lüftungsverhalten oder die ungünstige Positionierung von Möbeln, beispielsweise vor der Heizung beeinflussen den Verbrauch
- Auch die Lage der Wohnung (mittig, Außenseite, o.a.) spielt eine Rolle
- Die allgemeine Witterung über mehrere Tage kann Ebenso das Verbrauchsverhalten beeinflussen

FAQ – Häufig gestellte Fragen zur Heizkostennovelle, Übermittlung und Bedeutung der Daten

Was muss ich tun, wenn ich vermute, dass meine Werte nicht korrekt sind und der Zähler defekt ist?

- Sie können uns diesbezüglich über eine CRM-Anfrage oder telefonisch kontaktieren
- Die Geräte funken in der Regel fehlerfrei und werden regelmäßig durch den Messdienstleister geprüft
- Sollten Sie dennoch eine Überprüfung wünschen, kann dies nur auf Anfrage und auf eigene Kosten erfolgen. Die Kosten belaufen sich auf € 50 bis € 100
- Sollte der Zähler tatsächlich defekt sein, übernimmt die Charlotte im Nachgang natürlich die Kosten

Warum stimmt der abgelesene Wert auf meinem Messgerät nicht mit dem übermittelten Wert überein?

- Es handelt sich um zwei unterschiedliche Messwerte, die nicht miteinander vergleichbar sind

Von wem erhalte ich meinen Registrierungscode, wenn ich mich im CRM-Portal anmelden möchte?

- Sie schreiben eine E-Mail an: portal@charlotte1907.de
- Wir übersenden Ihnen den Registrierungscode, aus Sicherheitsgründen, per Post

Können sich Gewerbemieter im Portal registrieren?

- Auch Gewerbemieter können sich im CRM-Portal anmelden

Meine Wohnung wird mit einer Gasetagenheizung betrieben und ich rechne direkt mit dem Gasversorger ab. Erhalte ich auch ein monatliches Informationsschreiben?

- Nein
- Die Abrechnung erfolgt direkt mit dem Versorger

Stand: 08.11.2022. Wir sind bemüht diese Informationen stetig zu aktualisieren.

Sollten Sie darüber hinaus Fragen haben, kontaktieren Sie uns gerne telefonisch während unserer Sprechzeit:
Mittwoch von 12:00 – 15:00 Uhr.

Wir bitten um Verständnis, dass wir Fragen zu diesem Thema ausschließlich während dieser Sprechzeit beantworten können.

Ihre Charlotte