




Wie lange dauert es zur Zeit bis eine Anfrage beim Kundenservice beantwortet wird. Ich will keine Mehrfachanfrage stellen.

08:18


Bitte setzen Sie sich in diesem Fall mit unserem Kundenservice in Verbindung.

 **Kontaktformular**

 **Kundendienst**

 **Live-Chat**

08:18

 **Live-Chat**

08:22

In welcher Sprache möchten Sie den Kundenservice kontaktieren?

08:22

LiveChat Deutsch

08:22

Ein Livechat-Agent wurde zugewiesen und wird Ihnen in Kürze weiterhelfen

Der Live-Chat ist Mo-Do von 08:00 - 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 - 14:00 Uhr (ausgenommen an Feiertagen) für Sie erreichbar. Für eine möglichst schnelle Bearbeitung, halten Sie bitte Ihre Kundennummer bereit. Ein Mitarbeiter wird sich in Kürze bei Ihnen melden, bitte haben Sie einen Moment Geduld.

08:22

Wie lange dauert es zur Zeit bis eine Anfrage beim Kundenservice beantwortet wird. Ich will keine Mehrfachanfrage stellen.

08:22

☆ Michael P.

Es hängt grundsätzlich immer von dem Thema ab, worum geht es bitte?

08:23

Einspruch bei einer Rechnung.

08:24

☆ Michael P.

Da ist es immer unterschiedlich, gibt es eine Kundennummer?

[Redacted]

08:24

☆ Michael P.

um welche Adresse handelt es sich?

08:26

Konkret um die [Redacted] gasse

08:26

☆ Michael P.

Okay und ich schätze mal um die Jahresabrechnung?

08:27

Ja.

08:28

☆ Michael P.

Und dürfte ich fragen weswegen genau eine Beeinspruchung beantragt wurde?

08:29

Es gibt seit 11.März eine Energiegemeinschaft und die müsste bei den Zählerständen berücksichtigt werden. Sonst würde man den Strom doppelt bezahlen.

08:31

☆ Michael P.

Verstehe, das heisst aber das Sie die Zählerstände bemängeln. Diese werden nicht von uns direkt bearbeitet sondern von den Wiener Netzen.

08:32

Nicht die Zählerstände sondern die Aufteilung die ich von Wien Energie bzw. von der Energiegemeinschaft bekommen. Vielleicht haben es die Wiener Netze nicht weitergemeldet.

08:34

☆ Michael P.

Aber auch die Aufteilung betrifft die Wiener Netze, wir bekommen die Zahlen und erstellen damit die Rechnung.

08:35

Aber die Wiener Netze haben beim Smartmeterprofil umgestellt. Die wissen von der Energiegemeinschaft.

08:36

☆ Michael P.

Nichts desto trotz, werden die Zählerstände von den Wiener Netzen bearbeitet. Nicht von uns.

08:37

Aber die Rechnung kommt schon von Wien Energie. Und seit 11.März gibt es auch beim Smartmeterportal Überschuss - Eigenverbrauch - usw. Wiener Netze liefern die Daten.


08:39

☆ Michael P.

Entschuldigung, ich hab nochmal kurz nachgefragt.

Also bei der Aufteilung ist es so, dass es nach Statistischen Werten aufgeteilt wird und kann daher nicht angepasst werden.

08:42

 Screenshot Smartmeter.jpg

Die Aufteilung wird doch nach 1/4 Stunden Werten gerechnet.

08:45

☆ Michael P.

Bei der Abrechnung, wird dennoch ein Statistischer Wert genommen. Natürlich mit ihren Verbräuchen aber.

08:46

Das ist eine Behauptung. Die EDA rechnet für Energiegemeinschaften genau ab.

08:47

☆ Michael P.

Wie gesagt, ändern können wir diese Werte nicht. Das ist mit einer Statistischen bewertung verbunden.

08:48

Gibt es jemanden, der sich mit Energiegemeinschaften auskennt und auch ansprechbar bzw. erreichbar ist?

08:49

☆ Michael P.

einen Moment, ich schau mir das nochmal an.

Also grundsätzlich, können Sie gerne noch eine Anfrage über das Kontaktformular zuschicken, da können wir ihr Anliegen genau zuordnen und ein Zuständiger Mitarbeiter wird sich schnellstmöglich dann an Sie wenden.

08:55

Diese Anfrage habe ich ja am 18.April geschickt.

08:55

☆ Michael P.

Über das Kontaktformular oder per Email?

08:56

Über das Kontaktformular.

08:57

☆ Michael P.

Okay, dann müsste ich lediglich um Geduld bitten. Dann wird man sich schnellstmöglich an Sie wenden. Es kann halt immer ein wenig Zeit in Anspruch nehmen.

08:58

Noch eine Frage. Wann kommt die Rechnung für Einspeisung - [redacted] gasse?

08:59

☆ Michael P.

Sollte im Laufe August kommen.

09:00

Kann man auf monatliche Rechnung umstellen?

09:00

☆ Michael P.

Leider nicht, da es mit einer Jahresabrechnung gerechnet wird.

09:01

Weshalb kommt die nicht gleichzeitig mit der Bezugsrechnung. Bei der [redacted] gasse war es auch fast gleichzeitig.

09:02

☆ Michael P.

Weil es leider einfach unterschiedliche Zeiträume hat.

09:03

oder weil sie sich ein Körpergeld machen. Nur aus 2024 sollten schon etwa 240 Euro ausbezahlt werden.

09:05

☆ Michael P.

Es hat lediglich unterschiedliche Zeiträume von Vertragsabschluss zu tun.

Rechnung wird immer auf ein Jahr gemacht. Da es mit Vertragsabschluss gestartet wird ein Jahr von da an.

09:06

[redacted] gasse und [redacted] gasse wurden aber gleichzeitig angemeldet.

09:06

☆ Michael P.

Deswegen sollten diese nach einem Jahr grundsätzlich kommen. Die von der [redacted] kam früher.

09:07

Da kann ich nicht mehr weiter. Also Zufallsgenerator.

09:09

☆ Michael P.

Gibt es sonst noch etwas das ich tun kann ansonsten würde ich lediglich um Geduld bitten, bis die Kollegen sich mit ihnen in Verbindung setzen.

09:14

Nein. Das ist alles.

09:17

☆ Michael P.

In Ordnung, dann wünsche ich trotzdem vorerst einen schönen Tag.

Vielen Dank für Ihre Anfrage, BotTina übernimmt jetzt wieder!

Wenn Sie mit unserem Service zufrieden waren, würden wir uns über eine Bewertung hier im Chat oder bei Google unter dem Link <https://tinyurl.com/yy2ndb9d> freuen. :)