

Die Zertifizierung der Abrechnungsgenauigkeit umfasst die Bereiche:

Anforderungen an die Marktkommunikation

Bei der Datenübertragung von Kommunikationsnachrichten ist die Vollständigkeit und Richtigkeit der übernommenen Daten nach den gesetzlichen Anforderungen der GPKE sichergestellt.

Anforderungen an den Datenaustausch

Übermittelte Stammdaten, Lieferbeginn und -ende, sowie Zählwerte werden mittels verschiedenster Prozesse (Plausibilitätsprüfung/Fehlerkorrektur, zählpunktscharfe Netznutzungsabrechnung, Klärungsprozess bei fehlerhaften Rechnungen, Interaktion zwischen Neu- und Altlieferant) geprüft.

Abrechnung

Entgeltrelevante Verbräuche werden in Übereinstimmung mit den jeweils gültigen vertraglichen Vereinbarungen in Rechnung gestellt. Dabei sind Prozesse etabliert, die die ordnungsgemäße Bepreisung der einzelnen Verbräuche, Abgaben und Gebühren sicherstellen. Der eindeutige Bezug zu den Vertragsbedingungen und den AGB ist für den Anwendungsfall transparent dokumentiert.

Fakturierung

Die Tarifbildung erfolgt nach geregelten Prozessen, die die Richtigkeit der eingepflegten Preisinformationen innerhalb des gesamten Produktzyklus sicherstellen.

Die Echtheit der Rechnung, ihre Lesbarkeit und die Unversehrtheit des Inhalts sind dabei stets gewährleistet.

Die Rechnung ist nach § 40 EnWG ausgestaltet, d.h. sie ist einfach und verständlich aufgebaut und alle erforderlichen Angaben sowie maßgeblichen Berechnungsfaktoren sind unter Verwendung standardisierter Begriffe und Definitionen gesondert ausgewiesen. Rechnungen werden regelmäßig und innerhalb bestimmter Fristen erstellt.

Kundenkommunikation

Abschlagszahlungen erfolgen nach Absprache monatlich. Im Rahmen der Jahresendabrechnung wird für den offenen Restbetrag ein definiertes Zahlungsziel angegeben.

Zur Durchführung von Inkasso-Maßnahmen werden nur Unternehmen mit notwendiger nachgewiesener Sachkunde beauftragt. Die Grundforderung bleibt dabei bei der Unternehmensgruppe.

Der Kunde hat vor Vertragsunterzeichnung mithilfe von Produktinformationsblättern und Bestellformularen vollständige Kenntnis über alle Vertragsbestandteile. Sämtliche Informationen sind nach § 41 EnWG stets verständlich dargestellt.

Online-Dienste

Auf der Unternehmenswebseite sind alle relevanten Kontaktinformationen zu finden. Möchte ein Kunde Änderungen am Vertrag vornehmen, Zählerstände übermitteln oder Rechnungen reklamieren, muss er sich vorher identifizieren, um seine Identität sicherzustellen.

Datenschutz

Die Prüfungen beinhalten die Prozesse von der Datengewinnung bis zum Rechnungsversand. Alle gängigen Datenschutzverordnungen werden eingehalten.

Grundlage sind neben gesetzlichen Vorgaben zusätzliche Anforderungen der tekit TÜV Saarland Gruppe.