

FAQ zur Jahresabrechnung 2024

Im Zusammenhang mit der versendeten Jahresverbrauchsabrechnung sind in den letzten Tagen vermehrt Rückmeldungen eingegangen, die wir im Folgenden zusammenfassen möchten.

- **Wieso habe ich meine Jahresabrechnung 2024 später als gewohnt bekommen?**
Aufgrund großer Herausforderungen und gestiegener Anforderungen in der Energiewirtschaft war die Einführung eines neuen IT-Systems erforderlich. Diese Systemumstellung erwies sich jedoch deutlich komplexer als zunächst angenommen und nahm daher mehr Zeit in Anspruch als geplant. Infolge dieser Umstellung konnten wir Ihren Energieverbrauch für das Jahr 2024 leider erst im April 2025 abrechnen.
- **Wieso habe ich meine Jahresabrechnung 2024 noch NICHT bekommen?**
Wir haben aktuell 95 % unserer Kunden abgerechnet, einen kleinen Teil unserer Kunden müssen wir leider noch weiterhin um Geduld bitten. Ihre Verträge sind aktuell noch in der manuellen Bearbeitung bei unseren Sachbearbeitern und erfordern etwas mehr Zeit. Dies kann z.B. an folgendem liegen: Fehlende Daten vom Netzbetreiber, Zählerwechsel im Jahr 2024, besondere Abrechnungsarten oder landwirtschaftliche Sonderregelungen.
- **Warum ist der Zählerstand zum 31.12.2024 anders als von mir abgegeben?**
Die meisten Kunden lesen nicht direkt am 31.12.2024 ab, weshalb eine Schätzung/Hochrechnung zu diesem Datum nötig ist. Unser System nimmt dann bspw. Ihren Zählerstand vom 27.12.2024 oder 03.01.2025 und rechnet diesen zum 31.12.2024 aus. Sollte Ihr Zählerstand stark von den gemeldeten Daten abweichen, können Sie sich gerne bei uns melden damit wir eine Rechnerungskorrektur für Sie veranlassen.
- **Warum ist mein Abschlag so hoch?**
Sie bezahlen in einem normalen Abrechnungsjahr 11 Abschläge (Februar – Dezember). Auch in diesem Jahr bezahlen Sie 11 Abschläge – in manchen Fällen hat unser System aber die ersten zwei Abschläge bei der Berechnung nicht berücksichtigt. Daher ist es möglich das der Abschlag in Einzelfällen höher ausfällt
- **Wieso haben wir für Februar und März andere Abschläge bezahlt als für April?**
Um den bekannten Abschlagsrhythmus beizubehalten, haben wir Sie im Februar 2025 informiert, dass wir Ihre Abschläge vom Jahr 2024 für Februar und März 2025 angesetzt haben. Die neuen Abschläge ab April 2025 wurden durch die Jahresabrechnung neu berechnet. Ziel dieser Maßnahme war, die monatliche Belastung für die Kunden so gering wie möglich zu halten.
- **Wieso wird Niederschlagswasser abgerechnet?**
Sie bezahlen Niederschlagswasser schon immer, dies rechnen wir im Auftrag der Stadtentwässerung Giengen und der Gemeinde Hermaringen ab. Regenwasser, das von versiegelten Flächen (z. B. Dächern, Einfahrten, Parkplätzen) abfließt, gelangt in die öffentliche Kanalisation. Die Kommunen sind dafür verantwortlich, die entsprechende Kanalisation instand zu halten und dadurch entstehen Kosten. Auf Ihren alten Rechnungen haben Sie unter der Kategorie „Abwasser“ in einer Zeile unter dem Schmutzwasser die Gebühren für Niederschlagswasser gefunden.

FAQ zur Jahresabrechnung 2024

- **Meine Jahresabrechnung hatte die Fälligkeit 28.04.2025, aber bisher wurde nichts abgebucht.**
Aufgrund der vielen Anfragen im Kundenservice haben wir uns dazu entschieden, mit der Abbuchung der Forderungen noch zu warten, um sicherzustellen, dass bei Kunden, die ein Problem mit Ihrer Abrechnung haben, keine falschen Kosten vom Konto abgebucht werden. Der Zahllauf wurde daher auf die KW 20 verschoben.
- **Wann erhalte ich mein mögliches Guthaben aus der Jahresverbrauchsabrechnung?**
Wir entschuldigen uns, für die Verzögerung bei der Auszahlung der Guthaben aus der Jahresverbrauchsabrechnung. Wenn uns Ihre Bankverbindung vorliegt, werden wir in der KW 20 die Auszahlung des Guthabens veranlassen.
- **Warum sind wir so schlecht erreichbar?**
Die Kombination aus überdurchschnittlich vielen Kundenanfragen und der Einführung neuer Prozesse hat unsere Erreichbarkeit in letzter Zeit leider stark beeinträchtigt. Wir haben uns aufgrund vermehrter Kundenanfragen, Unterstützung für die Kundenservice-Hotline geholt. Ihr Anliegen wird dort aufgenommen und an unsere Sachbearbeiter im Kundencenter zur Bearbeitung weitergegeben.
- **Warum dauert die Beantwortung meiner Anfrage momentan länger als gewohnt?**
Derzeit erreichen uns besonders viele Anfragen, zudem befinden wir uns noch in den Abschlussarbeiten der Jahresabrechnung und in der Einfeldung im neuen IT-System. Unser Bestandsteam ist für ein so großes Kundenaufkommen nicht gewappnet, weshalb es aktuell zu längeren Bearbeitungszeiten von bis zu 3 Wochen kommen kann. Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Verständnis und Ihre Geduld.
- **Wieso sieht meine Rechnung plötzlich anders aus als in den Vorjahren?**
Dies hängt mit der oben genannten IT-Umstellung zusammen, das neue System nutzt ein anderes Rechnungsformular mit mehr Informationen für Sie als Kunden. Die Rechnung hat dieses Jahr auch erstmals mehr Seiten da alles detaillierter dargestellt ist.

Sollten Sie trotz FAQ noch offene Fragen haben, können Sie sich sehr gerne per Mail mit Ihrem Anliegen an uns wenden: service@swgiengen.de . Bitte beachten Sie, dass die aktuelle Wartezeit 2-3 Wochen beträgt.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis!

Ihr Team der
Stadtwerke Giengen GmbH & EINHORN-ENERGIE GmbH & Co. KG