



I.
An die
FDP Stadtratsfraktion

Rathaus

Datum
05.12.2019

Stadtwerke München – Überprüfung der Ablesedaten
Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 14-20 / F 01632 von der FDP Stadtratsfraktion
vom 04.11.2019, eingegangen am 05.11.2019

Sehr geehrte Damen und Herren Stadträte,

in Ihrer Anfrage vom 04.11.2019 führten Sie als Begründung aus:

„Die Stadtwerke München GmbH (SWM) lässt sich jährlich die Daten der Stromablesung von ihren Kunden übermitteln. Entsprechend wird die Rechnung durch die SWM erstellt und den SWM-Kunden zugestellt. Bürgerberichten zufolge, wird trotz Übermittlung exakter Ablesedaten eine Schätzung des Stromverbrauchs vorgenommen, die deutlich von der Kundenablesung abweicht.“

Die in Ihrer Anfrage gestellten Fragen werden von den SWM wie folgt beantwortet:

Grundsätzlich werden nur rund ein Viertel der Zählerstände durch die Kunden selbst abgelesen. Dies geschieht in den Fällen, in denen ohne Mitwirken der Kunden kein Zugang zu den Zählern möglich ist (Einfamilienhäuser, Zähler in der Wohnung usw.). Die überwiegende Anzahl an Zählerständen – immerhin rund 80.000 jeden Monat – lesen die Stadtwerke durch eigene Mitarbeiter ab.

Jeder abgelesene Zählerstand durchläuft eine Plausibilisierungsprüfung, wodurch eventuelle Falschablesungen, Zählerdefekte bzw. Schäden in der Kundenanlage frühzeitig identifiziert werden.

Frage 1:

Wie häufig (in München pro Jahr) weicht die SWM von den durch Kunden übermittelten Daten ab?

Antwort:

Die Plausibilisierungslogik für Kundenablesung und für SWM-eigene Ablesung ist die gleiche. Sind die festgestellten Verbräuche außerhalb definierter Grenzen, findet eine Überprüfung statt. Korrekturen erfolgen grundsätzlich in Zusammenarbeit bzw. nach Information der Kunden.

Frage 2:

Wie wird die Schätzung durch die SWM begründet?

Antwort:

Zählerstände werden nur dann maschinell errechnet, wenn eine Ablesung durch die SWM nicht möglich oder von Seiten der Kunden ausgeblieben ist.

Frage 3:

Werden die Gründe für die Schätzung den Kunden ausreichend dargestellt?

Antwort:

Sofern Zählerstände maschinell errechnet werden mussten, wird dies durch einen Hinweis auf der Abrechnung („Zählerstand errechnet“) verdeutlicht.

Frage 4:

Welche Möglichkeiten haben SWM Kunden, der Schätzung zu widersprechen?

Antwort:

Grundsätzlich hat für die SWM die Verständigung mit ihren Kunden oberste Priorität. Insofern empfehlen wir den Kunden sich jederzeit vertrauensvoll an den SWM Kundenservice zu wenden.

Frage 5:

Auf welcher Basis wird die Rechnung durch die SWM erstellt?

Antwort:

Wie ausgeführt, werden SWM-Rechnungen überwiegend aufgrund von abgelesenen (Kunde oder SWM) Zählerständen erstellt. Nur bei einem geringen Anteil der Abrechnungen (unter 5%) erfolgt eine maschinelle Errechnung.

Frage 6:

Wann und auf welcher Berechnungsbasis erhalten SWM Kunden gegebenenfalls die Rückerstattung für zu viel geleistete Beträge?

Antwort:

Sollte sich herausstellen, dass der Ablesewert (Zählerstand) nicht korrekt war, wird die Rechnung von den Mitarbeitern im SWM Kundenservice umgehend korrigiert und zu viel bezahlte Beträge zurückerstattet.

Der Kundenservice der SWM ist in der Energiebranche anerkannt, in Kundenumfragen landen die SWM seit Jahren auf den vordersten Plätzen. Ziel der SWM ist es, alle Kunden bestmöglich zu betreuen und zufrieden zu stellen.

Ich hoffe, dass ich Ihre Fragen hiermit zufriedenstellend beantworten konnte.

Mit freundlichen Grüßen

- II. Abdruck von I.
an das Direktorium-HA II/V 1
an RS/BW
per mail an anlagen.ru@muenchen.de
z.K.
- III. Wv. FB 5 (Netzlaufwerke/raw-ablage/FB5/SWM/3 Gremien/1 Stadt/1 Stadtrat/3 Anfragen/FTB aka FDP-HUT-Piraten/
1632_Antwort.odt)

Clemens Baumgärtner