

Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH Postfach 110751 64222 Darmstadt

## Sehr geehrter Kleiner Racker Kunde,

Sie wurden oder werden demnächst per E-Mail aufgefordert, uns den Zählerstand für die Abrechnung nach einem Jahr Belieferung mitzuteilen.

Mit diesem Schreiben möchten wir Ihnen einen Überblick geben, welche Schritte für die Erstellung Ihrer Jahresabrechnung beim Kleinen Racker notwendig sind. Neben ausführlichen Beispielen finden Sie folgend auch bildhafte Darstellungen, die Ihr Verständnis für den beschriebenen Prozess der Jahresabrechnung wecken sollen.

Von der Mitteilung des Zählerstandes bis zur Fertigstellung der Rechnung benötigt der Kleine Racker einige Tage Zeit. Sobald Ihre Rechnung erstellt wurde, erhalten Sie eine E-Mail mit der Information, dass wir Ihre Abrechnung im Online-Kundencenter bereitgestellt haben. Diese können Sie dann einsehen, nach Belieben ausdrucken oder als PDF-Dokument speichern.

Diese Informationen finden Sie auf den folgenden Seiten

1. Ablesen der Zählerstände
2. Checkliste für die Zählerstandablesung
3. Eingabe des Zählerstandes im Online-Kundencenter
4. Fehlermeldung bei der Eingabe des Zählerstandes im Online-Kundencenter

### 1. Ablesen der Zählerstände

Um ein möglichst genaues Ergebnis in der Rechnungsstellung zu erzielen bitten wir Sie, uns Ihren Zählerstand nach Möglichkeit zum Ende Ihres Vertragsjahres mitzuteilen (Ablesung am 30./31. des Monats bzw. am 28./29. für den Monat Februar). War der Start Ihrer Belieferung mit Kleiner Racker Energie beispielsweise der 01. August, so lesen Sie den Zähler idealerweise am 31. Juli des darauffolgendes Jahres ab.

Dabei reicht es vollkommen aus, wenn Sie uns den Zählerstand ohne Nachkommastellen mitteilen, zum Beispiel übermitteln Sie uns anstatt 20136,678 m<sup>3</sup> den Wert 20137 m<sup>3</sup> (Gas), statt 5869,42 kWh bitte 5869 kWh (Strom). Runden Sie einfach den Zählerstand ab der Nachkommastelle 0,5 auf bzw. bis 0,4 ab. Bitte achten Sie beim Ablesen des Zählerstandes auch auf die korrekte Zählernummer. Sie sollen ja nicht für die verbrauchte Energie Ihres Nachbarn bezahlen.

Nachfolgend aufgeführt einige Beispiele für:

#### Stromzähler

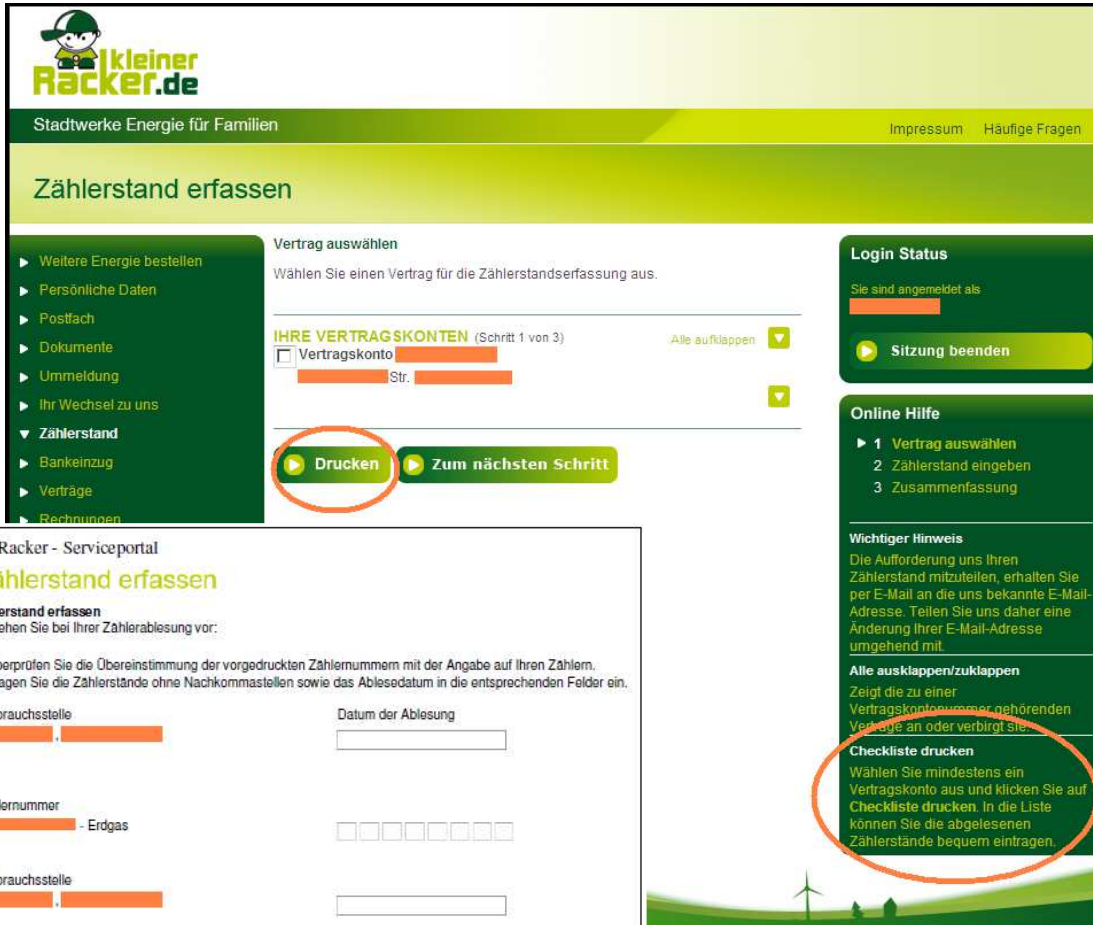


#### Gaszähler



## 2. Checkliste für die Zählerstandablesung

Als Orientierungshilfe für die Zählerstandablesung können Sie sich in Ihrem persönlichen Bereich des Online-Kundencenters eine Checkliste ausdrucken. Die orangefarbenen Felder sollen Ihrer Orientierung dienen und werden automatisch mit Ihren individuellen Kundendaten ausgefüllt. Im nächsten Schritt übertragen Sie die Daten einfach in das vorgefertigte Formular unter „Zählerstand erfassen“.



**Zählerstand erfassen**

Vertrag auswählen  
Wählen Sie einen Vertrag für die Zählerstands erfassung aus.

**IHRE VERTRAGSKONTEN** (Schritt 1 von 3) Alle aufklappen

Vertragskonto XXXXXXXXXX Str. XXXXXXXXXX

**Drucken** **Zum nächsten Schritt**

**Login Status**  
Sie sind angemeldet als XXXXXXXXXX  
**Sitzung beenden**

**Online Hilfe**

- 1 Vertrag auswählen
- 2 Zählerstand eingeben
- 3 Zusammenfassung

**Wichtiger Hinweis**  
Die Aufforderung uns Ihren Zählerstand mitzuteilen, erhalten Sie per E-Mail an die uns bekannte E-Mail-Adresse. Teilen Sie uns daher eine Änderung Ihrer E-Mail-Adresse umgehend mit.

**Alle ausklappen/zuklappen**  
Zeigt die zu einer Vertragskontonummer gehörenden Verträge an oder verbirgt sie.

**Checkliste drucken**  
Wählen Sie mindestens ein Vertragskonto aus und klicken Sie auf **Checkliste drucken**. In die Liste können Sie die abgelesenen Zählerstände bequem eintragen.

Kleiner Racker - Serviceportal

### Zählerstand erfassen

**Zählerstand erfassen**  
So gehen Sie bei Ihrer Zählerablesung vor:

1. Überprüfen Sie die Übereinstimmung der vorgedruckten Zählernummern mit der Angabe auf Ihren Zählern.
2. Tragen Sie die Zählerstände ohne Nachkommastellen sowie das Ablesedatum in die entsprechenden Felder ein.

Verbrauchsstelle XXXXXXXXXX Datum der Ablesung


Zählernummer XXXXXXXXXX - Erdgas

Verbrauchsstelle XXXXXXXXXX

Zählernummer XXXXXXXXXX - Strom

Zählernummer

**Stromzähler**




**Ablesebeispiel Zählerstand:** 0000516,0

**Ablesebeispiel Zählernummer:** 3570057100

Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH

**Erdgaszähler**



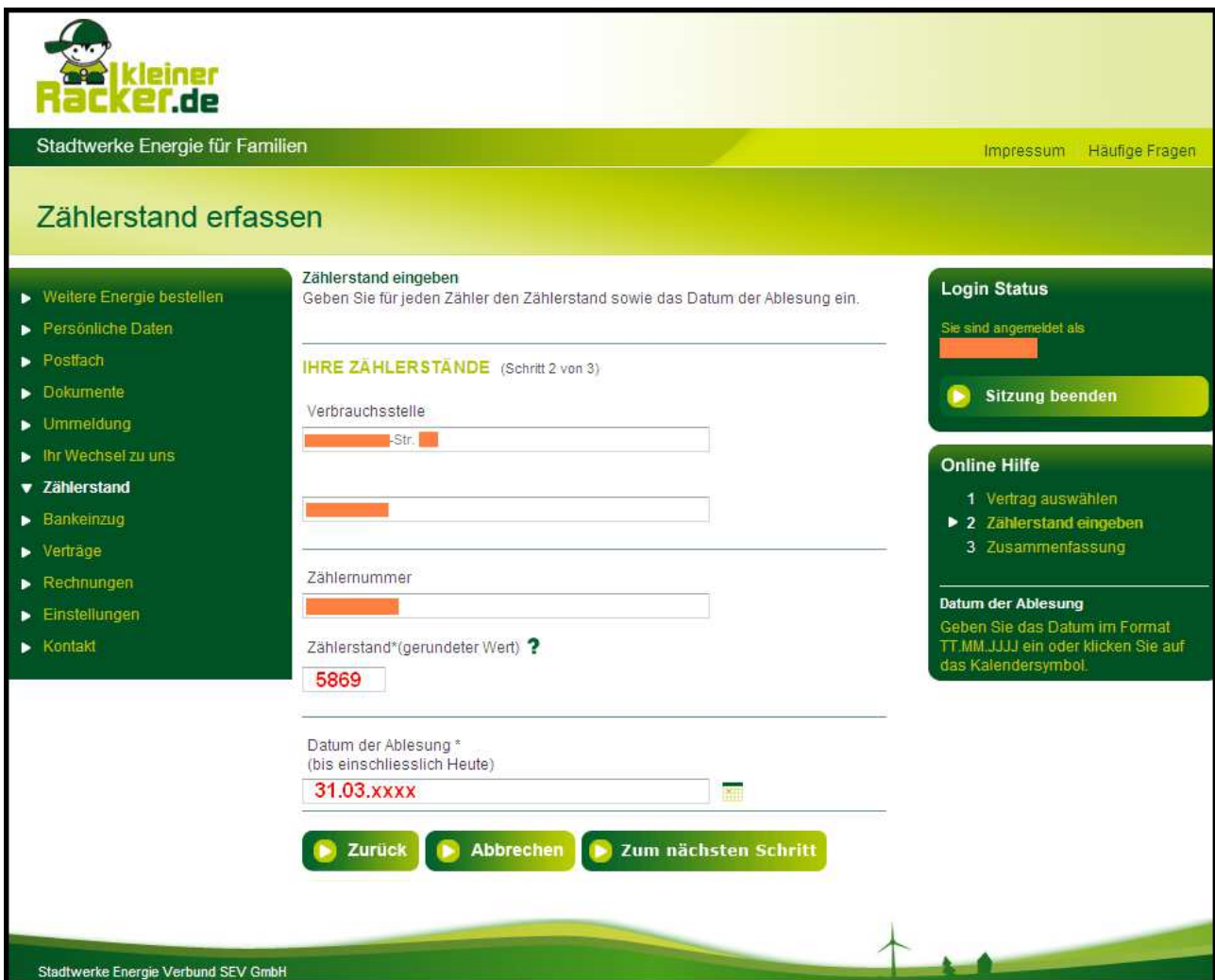
**Zählernummer**  
**Zählerstand**

Beispiel: Ableseblatt für Strom und Erdgas

### 3. Eingabe des Zählerstandes im Online-Kundencenter

Für die Übermittlung Ihres Zählerstandes an den Kleinen Racker, loggen Sie sich bitte in Ihr persönliches Online-Kundencenter ein. Über die Rubrik „Zählerstand“ gelangen Sie in die Eingabemaske, dessen Felder Sie bitte z.B. unter Zuhilfenahme des Ableseblattes ausfüllen. Bitte denken Sie daran mit der Übermittlung Ihrer Zählerstände auch das Datum Ihrer Ablesung zu erfassen.

Die orangefarbenen Felder sollen Ihrer Orientierung dienen und werden automatisch mit Ihren individuellen Kundendaten ausgefüllt.



The screenshot shows the 'Zählerstand erfassen' (Record Meter Reading) form. The page header includes the 'Kleiner Racker.de' logo and navigation links for 'Impressum' and 'Häufige Fragen'. A left sidebar contains a menu with options like 'Weitere Energie bestellen', 'Persönliche Daten', 'Postfach', 'Dokumente', 'Ummeldung', 'Ihr Wechsel zu uns', 'Zählerstand', 'Bankeinzug', 'Verträge', 'Rechnungen', 'Einstellungen', and 'Kontakt'. The main form area is titled 'Zählerstand erfassen' and contains the following fields:

- Zählerstand eingeben:** Instruction: 'Geben Sie für jeden Zähler den Zählerstand sowie das Datum der Ablesung ein.'
- IHRE ZÄHLERSTÄNDE (Schritt 2 von 3):**
  - Verbrauchsstelle:** A text input field with an orange bar and '-Str.' next to it.
  - Zählernummer:** A text input field with an orange bar.
  - Zählerstand\*(gerundeter Wert) ?**: A text input field containing the value '5869'.
  - Datum der Ablesung\* (bis einschliesslich Heute):** A date input field containing '31.03.xxxx' and a calendar icon.
- Navigation:** Three buttons at the bottom: 'Zurück', 'Abbrechen', and 'Zum nächsten Schritt'.

On the right side, there are two panels: 'Login Status' showing 'Sie sind angemeldet als' with an orange bar and a 'Sitzung beenden' button; and 'Online Hilfe' with a list: '1 Vertrag auswählen', '2 Zählerstand eingeben', and '3 Zusammenfassung'. Below that is a 'Datum der Ablesung' section with instructions: 'Geben Sie das Datum im Format TT.MM.JJJJ ein oder klicken Sie auf das Kalendersymbol.'

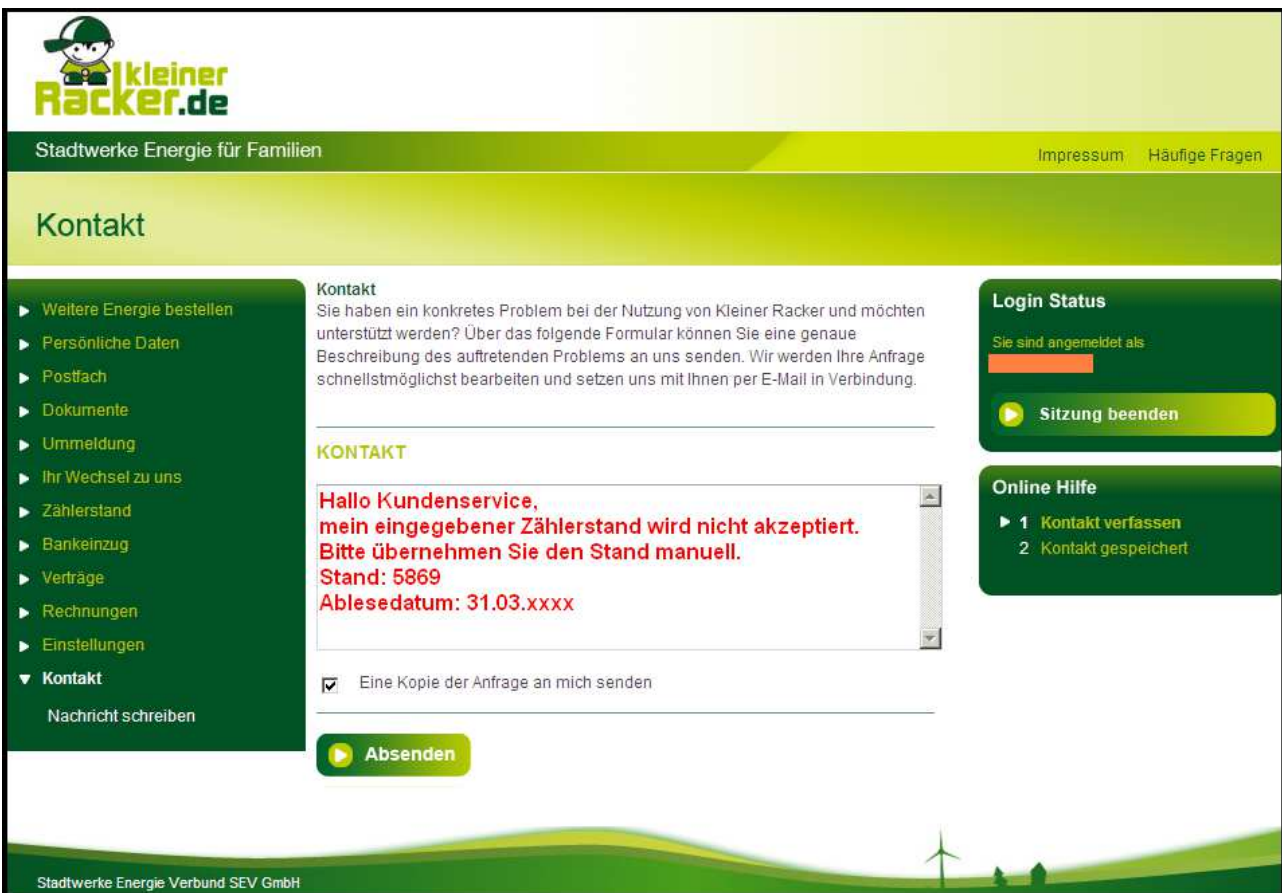
At the bottom of the page, it says 'Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH'.

Beispiel: Zählerstand 5869 kWh Strom, abgelesen am 31.03.xxxx

#### 4. Fehlermeldung bei der Eingabe des Zählerstandes im Online-Kundencenter

Durch eine Plausibilitätsprüfung kann es vorkommen, dass Ihnen die Eingabe des Zählerstandes über das Eingabefeld nicht gelingt und es erscheint eine Fehlermeldung. Dieses passiert, wenn uns Ihr Netzbetreiber einen viel höheren oder niedrigeren Wert für Ihren Jahresverbrauch gemeldet hat, als den Wert, den Sie bei der Neuanmeldung angegeben haben. Oder aber Ihre Angabe weicht stärker von den erwarteten Werten ab, als das Erfassungssystem über die Jahresverbrauchsangaben hochgerechnet hat. Die Prüfung dient lediglich Ihrer und unserer Sicherheit und soll Sie nicht weiter beunruhigen. Teilen Sie uns den Zählerstand dann einfach über das Kontaktformular mit.

Die orangefarbenen Felder sollen Ihrer Orientierung dienen und werden automatisch mit Ihren individuellen Kundendaten ausgefüllt.



The screenshot shows the 'Kontakt' (Contact) page of the Kleiner Racker.de website. On the left is a navigation menu with options like 'Weitere Energie bestellen', 'Persönliche Daten', 'Postfach', 'Dokumente', 'Ummeldung', 'Ihr Wechsel zu uns', 'Zählerstand', 'Bankeinzug', 'Verträge', 'Rechnungen', 'Einstellungen', and 'Kontakt'. The main content area has a heading 'Kontakt' and a sub-heading 'Kontakt' with a description: 'Sie haben ein konkretes Problem bei der Nutzung von Kleiner Racker und möchten unterstützt werden? Über das folgende Formular können Sie eine genaue Beschreibung des auftretenden Problems an uns senden. Wir werden Ihre Anfrage schnellstmöglichst bearbeiten und setzen uns mit Ihnen per E-Mail in Verbindung.' Below this is a form with a text area containing the error message: 'Hallo Kundenservice, mein eingegebener Zählerstand wird nicht akzeptiert. Bitte übernehmen Sie den Stand manuell. Stand: 5869 Ablesedatum: 31.03.xxxx'. There is a checkbox for 'Eine Kopie der Anfrage an mich senden' and an 'Absenden' button. On the right side, there are sections for 'Login Status' (showing 'Sie sind angemeldet als' with a red bar) and 'Online Hilfe' (with steps '1 Kontakt verfassen' and '2 Kontakt gespeichert'). The footer of the page includes 'Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH' and a decorative graphic of a wind turbine and trees.

Beispiel: Zählerstand 5869 kWh Strom, abgelesen am 31.03.xxxx

Sollten Sie uns mehrere Zählerstände übermitteln wollen, z.B. Strom und Erdgas, wiederholen Sie die Eingabe und verfahren wie beschrieben. Die Rechnungsstellung dauert beim Kleinen Racker etwa 10 Werktagen. Nach Ablauf dieser Frist erhalten Sie eine weitere E-Mail mit der Information, dass Ihre Rechnung erstellt und in Ihrem persönlichen Online-Kundencenter hinterlegt wurde.