

## Häufig gestellte Fragen

### Verständnisfragen (Hintergrundwissen)

#### Was sind moderne Messeinrichtungen und wie unterscheiden sie sich von herkömmlichen Zählern?

Bei den bestehenden Zählern wird der Stromverbrauch mechanisch über ein Rollenzählwerk dargestellt. Moderne Messeinrichtungen sind dagegen digitale Stromzähler, welche den Zählerstand elektronisch über ein Display anzeigen. Zusätzlich können Sie tages-, wochen-, monats- und jahresbezogene Stromverbrauchswerte für die letzten 24 Monate einsehen.

#### Warum werden moderne Messeinrichtungen eingebaut?

Im September 2016 ist das Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende in Kraft getreten. Mit der Einführung moderner Messeinrichtungen möchte der Gesetzgeber die Ziele der Energiewende erreichen. Ein wichtiges Ziel ist die Verbesserung der Energieeffizienz.

#### Welche Vorteile haben moderne Messeinrichtungen?

Dank moderner Messeinrichtungen erhalten Sie einen besseren Überblick über Ihren Stromverbrauch. Stromkunden können ihren Energieverbrauch besser kontrollieren und dadurch bewusster mit Energie umgehen sowie ihre Energieabnahme effizienter gestalten.

### Fragen zum Einbau

#### Wann werden die modernen Messeinrichtungen eingebaut?

Der Einbau erfolgt schrittweise ab der zweiten Jahreshälfte 2017 und ist bis Ende 2032 abgeschlossen.

#### Wie wird mir der Einbau angezeigt?

Mindestens drei Monate vor dem Einbau geht Ihnen das erste Schreiben zu, dass Ihr derzeitiger Zähler durch eine moderne Messeinrichtung ersetzt wird. Zwei Wochen vor dem geplanten Einbautermin erhalten Sie eine Information mit dem genauen Einbautermin.

#### Wer ist für den Einbau moderner Messeinrichtungen zuständig?

Zum Einbau ist prinzipiell der sogenannte grundzuständige Messstellenbetreiber, also die ZEV, berechtigt.

#### Kann ich den Einbau moderner Messeinrichtungen ablehnen?

Nein, der Einbau moderner Messeinrichtungen ist gesetzlich vorgeschrieben.

#### Muss ich beim Einbau anwesend sein?

Nein, sofern die Zugänglichkeit zum Zählerschrank bzw. dem Zählerplatz gewährleistet ist, ist Ihre Anwesenheit nicht erforderlich.

#### Ich habe die Vorabinformation zum Wechsel meines Stromzählers gegen eine moderne Messeinrichtung erhalten.

#### Kann ich anstelle einer modernen Messeinrichtung auch ein intelligentes Messsystem erhalten?

Ja, moderne Messeinrichtungen können auf Ihren Wunsch zu einem intelligenten Messsystem aufgerüstet werden. Wenden Sie sich bitte an uns als Messstellenbetreiber. Bitte beachten Sie, dass die intelligenten Messsysteme voraussichtlich erst ab Mitte 2019 verfügbar sind.

#### Wie hoch sind die Kosten für moderne Messeinrichtungen?

Die Kosten für moderne Messeinrichtungen sind höher als die Kosten herkömmlicher Zähler. Die Preisobergrenze für Einbau, Betrieb, Wartung, ggf. Ausbau und Ablesung wurde vom Gesetzgeber festgelegt und beläuft sich auf maximal 20€ brutto im Jahr. Inwieweit die Kosten an Sie als Verbraucher weitergegeben werden, hängt von Ihrem Stromversorger und Ihrem Stromliefervertrag ab. Setzen Sie sich daher bitte mit Ihrem Stromversorger in Verbindung.

### Fragen zur Bedienung

#### Wer erklärt mir die Bedienung der modernen Messeinrichtung?

Die Funktionsweise wird Ihnen in einer Bedienungsanleitung erläutert. Diese senden wir Ihnen nach dem Einbau des neuen Messgerätes zu. Weiterführende Fragen beantworten wir Ihnen auch gern telefonisch unter der Telefonnummer 0375 3541-174.

## Häufig gestellte Fragen

### **Ich habe keine Bedienungsanleitung. Wo bekomme ich diese her?**

Die Bedienungsanleitung finden Sie auf unserer Internetseite unter [www.zev-energie.de/intelligente-zaehler-strom](http://www.zev-energie.de/intelligente-zaehler-strom). Wenn Sie wünschen, senden wir Ihnen diese gern noch einmal zu.

### **An wen kann ich mich wenden, wenn meine moderne Messeinrichtung nicht funktioniert?**

Bei Störungen Ihrer modernen Messeinrichtung wenden Sie sich bitte an den Messstellenbetreiber. Er ist unter der Telefonnummer 0375 3541-174 erreichbar und hilft Ihnen gern weiter.

### **Fragen zur PIN**

#### **Wozu benötige ich eine PIN?**

Moderne Messeinrichtungen speichern tages-, wochen-, monats- und jahresbezogene Stromverbrauchswerte der letzten 24 Monate. Um Ihre persönlichen Daten zu schützen, sind diese nicht allgemein sichtbar. Hierzu ist die Eingabe Ihrer persönlichen Identifikationsnummer (PIN) erforderlich.

#### **Woher bekomme ich meine PIN?**

Die vierstellige Identifikationsnummer (PIN) senden wir Ihnen nach Einbau des Zählers automatisch zu. Bitte bewahren Sie Ihre PIN gut auf. Ist in Ihrer Wohnung bereits eine moderne Messeinrichtung eingebaut nehmen Sie bitte Kontakt zum Messstellenbetreiber auf.

#### **Ich habe meine PIN vergessen. Was muss ich tun?**

Die PIN kann unter der Telefonnummer 0375 3541-174 oder per E-Mail unter [claudia.sonntag@zev-energie.de](mailto:claudia.sonntag@zev-energie.de) angefordert werden. Aus Datenschutzgründen geht Ihnen diese per Post zu. Eine mündliche Weitergabe bzw. Versand per E-Mail ist nicht möglich.

#### **Wird der Zähler nach mehrmaliger Falscheingabe der PIN gesperrt?**

Die PIN-Eingabe kann beliebig oft wiederholt werden. Der Zähler wird nicht gesperrt.

#### **Wie kann ich die PIN ändern?**

Die PIN kann nicht geändert werden.

#### **Muss zur Anzeige meiner individuellen Verbrauchswerte die PIN jedes Mal erneut eingeben?**

Nein. Nach der erstmaligen PIN-Eingabe können Sie sich Ihre individuellen Verbrauchswerte jederzeit durch kurzes Anleuchten des Lichtsensors anzeigen lassen. Eine erneute PIN-Eingabe ist nur erforderlich, wenn Sie selbst die Anzeige abgeschaltet haben.

### **Fragen zum Zählerstand / zur Zählernummer**

#### **Muss ich meinen Zählerstand auch bei modernen Messeinrichtungen selbst ablesen?**

In der Regel lesen wir den Zählerstand einmal im Jahr ab. Wenn Sie von uns eine Ablesekarte erhalten, können Sie den Zählerstand selbst ablesen und uns diesen online auf unserer Internetseite ([www.zev-energie.de/zaehlerstandsmittteilung](http://www.zev-energie.de/zaehlerstandsmittteilung)) oder über die Ablesekarte mitteilen.

#### **Welchen Zählerstand muss ich bei der Jahresablesung beachten?**

Den für Ihre Stromrechnung relevanten Zählerstand finden Sie in der ersten Displayzeile.

#### **Muss ich für die Zählerablesung meine PIN eingeben?**

Nein. Für die Ablesung ist nur die erste Displayzeile relevant. Hierzu muss die PIN nicht eingegeben werden. Aus eichrechtlichen Gründen kann diese nicht abgeschaltet werden.

#### **Wo finde ich die Zählernummer?**

Die 13-stellige Zählernummer finden Sie oberhalb des Displays.

## Häufig gestellte Fragen

### Fragen zur Datensicherheit

#### Welche Daten speichern moderne Messeinrichtungen?

Im Gerät werden Daten zu Ihrem Stromverbrauch, der aktuelle Zählerstand sowie tages-, wochen-, monats- und jahresbezogene Stromverbrauchswerte für die letzten 24 Monate gespeichert.

#### Werden durch moderne Messeinrichtungen persönliche Daten von mir gespeichert?

Nein. Es wird nur Ihr Stromverbrauch gespeichert.

#### Werden bei modernen Messeinrichtungen meine Zählerdaten ständig an Dritte weitergeleitet?

Nein. Zur Erstellung Ihrer Stromabrechnung wird lediglich Ihr jährlicher Zählerstand an Ihren Stromversorger weitergeleitet. Alle anderen gespeicherten Daten verbleiben bei Ihnen.

#### Was geschieht bei einem Stromausfall mit den gespeicherten Daten?

Die Daten sind in der modernen Messeinrichtung so abgespeichert, dass diese bei einem Stromausfall nicht verlorengehen.

#### Ich wohne in einem Haus mit mehreren Wohnungen. Können meine Nachbarn die Daten meiner modernen Messeinrichtung einsehen?

Ihre Nachbarn sehen wie bisher nur Ihren aktuellen Zählerstand. Die gespeicherten Daten zu tages-, wochen-, monats- und jahresbezogenen Stromverbrauchswerten der letzten 24 Monate sind nicht sichtbar. Hierzu ist die Eingabe Ihrer persönlichen Identifikationsnummer (PIN) erforderlich.

#### Ich ziehe aus meinem Haus/meiner Wohnung aus. Sieht der neue Hauseigentümer/der neue Mieter meine gespeicherten Daten auf den modernen Messeinrichtungen?

Nein, wenn diese vorab durch Sie gelöscht worden sind.

### Fragen zum Ein-/Auszug

#### Was muss ich beim Einzug in eine neue Wohnung beachten?

Beim Einzug müssen Sie sich mit dem Einzugszählerdaten bei Ihrem Stromversorger anmelden. Zur Einsicht der Stromverbrauchswerte benötigen Sie Ihre persönliche PIN. Gern senden wir Ihnen diese per Post zu. Bitte nehmen Sie unter der Telefonnummer 0375 3541-174 Kontakt zum Netzbetreiber auf.

#### Was gibt es beim Auszug zu beachten?

Beim Auszug müssen Sie sich bei Ihrem Stromversorger abmelden und den Auszugszählerstand übermitteln. Die moderne Messeinrichtung verbleibt in Ihrem Haus bzw. in Ihrer Wohnung. Ihre gespeicherten Daten zu tages-, wochen-, monats- und jahresbezogenen Stromverbrauchswerten für die letzten 24 Monate können beim Auszug durch Sie gelöscht werden.

### sonstiges

#### Wird der Verbrauch meiner elektrischen Geräte einzeln angezeigt?

Nein. Moderne Messeinrichtungen zeigen nur den kompletten Stromverbrauch aller elektrischen Geräte Ihres Hauses beziehungsweise Ihrer Wohnung an.

#### Benötige ich für die modernen Messeinrichtungen einen Internetzugang?

Nein, Sie benötigen keinen Internetzugang.

#### Verbrauchen die modernen Messeinrichtungen Strom? Wenn ja, wie viel?

Ja, wie Ihre alten Zähler verbrauchen auch moderne Messeinrichtungen Strom. Dieser Stromverbrauch wird nicht gemessen und geht damit nicht zu Ihren Lasten.

#### Stimmen die Meldungen, dass "Smart Meter" falsch messen?

Die Meldungen basieren auf dem Problem, dass Oberschwingungen von elektronischen Geräten im Frequenzbereich 2-150 kHz das Messergebnis einiger elektronischer Zähler beeinflussen. Nach dem ersten Bekanntwerden der Probleme im Jahr 2010 haben die für die Zulassung der Zähler zuständigen Stellen Maßnahmen ergriffen, um falsche Messungen mit elektronischen Zählern mit ausreichender Wahrscheinlichkeit auszuschließen. Daher messen alle aktuell geeichten Zähler garantiert richtig.