

# FAQ - Häufig gestellte Fragen zum Online-Service "Meine TWL"

## Inhaltsübersicht

### Allgemeines

- Was ist der TWL Online-Service und welche Vorteile habe ich durch die Nutzung?
- Welche Voraussetzungen gibt es für die Nutzung des Online-Service?
- Werden meine Daten sicher übertragen?
- Welche Voraussetzungen muss mein Web-Browser erfüllen?
- Welche Einstellungen muss ich in meinem Web-Browser vornehmen?
- Mir sind mehrere Kunden-Konten zugewiesen. Wo kann ich das relevante Kunden-Konto auswählen bzw. warum kann ich unter Umständen nicht alle Kunden-Konten einsehen?
- Ich möchte den TWL Online-Service nicht mehr nutzen. Was muss ich tun?

### Registrierung

- Wo finde ich die Daten zu Zählernummer, Benutzerkennung und Kundenkontonummer, damit ich mich registrieren kann?
- Ich habe den Registrierungsvorgang abgeschlossen. Was passiert mit meinen Daten?

### Adress- & Kontaktdaten

- Was geschieht, wenn ich meine Kontaktdaten ändere?
- Warum wurde meine Namensänderung abgelehnt?

## **Bankverbindung und Bankeinzug**

- Ich möchte eine Einzugsermächtigung erteilen. Wie gehe ich dabei vor?
- Warum wird mir die Meldung angezeigt, dass mein Konto zur Abbuchung nicht genutzt wird, obwohl eine Einzugsermächtigung vorliegt?

## **Zählerstände**

- Wie oft kann ich meinen Zählerstand mitteilen?
- Wieso meldet das System, dass meine angegebenen Zählerstände noch bearbeitet werden?

## **Ablesung & Verbrauch**

- Wo finde ich einen Überblick über meinen Energie- und Wasserverbrauch?
- Wie erfahre ich den nächsten Ablesetermin?

## **Allgemeines**

### **Was ist der TWL Online-Service und welche Vorteile habe ich durch die Nutzung?**

Hierbei handelt es sich um den Online-Service der TWL GmbH. Über das Portal des Online-Service können Sie jederzeit ganz bequem von zu Hause aus selbstständig Ihre Daten pflegen und verwalten. Sie können z.B. Meldungen zu Zählerständen - ganz papierlos - durchführen. Sie sind unabhängig von den Öffnungszeiten der TWL Geschäftsstelle und des telefonischen Kundenservice. Für Rückfragen zu den einzelnen Funktionen des Online-Service stehen Ihnen selbstverständlich unsere Mitarbeiter zu den allgemeinen Geschäftszeiten unter Telefonnummer: 06872 / 90 29 0 gerne zur Verfügung.

### **Welche Voraussetzungen gibt es für die Nutzung des Online-Service?**

Um den Online-Service nutzen zu können, müssen Sie zunächst Kunde der TWL sein. Sind Sie noch kein Kunde, beraten wir Sie gerne zu den allgemeinen Geschäftszeiten unter Telefonnummer: 06872/ 90 29 0 oder persönlich in unserer Geschäftsstelle. Darüber hinaus sollten Sie sich zur Nutzung registrieren - hier benötigen wir lediglich einige persönliche Daten, um die Sicherheit für Ihre Kundendaten gewährleisten zu können. Bitte beachten Sie die Hinweise zur Registrierung sowie die Nutzungsbedingungen. Besonders wichtig ist die Angabe Ihrer korrekten E-Mail-Adresse, weil wir Ihnen im Rahmen der Registrierung eine Bestätigungs-E-Mail senden, ohne die Sie Ihre erste Anmeldung nicht aktivieren können.

### **Werden meine Daten sicher übertragen?**

Vorausgesetzt, die Adresse in Ihrem Browser ist vom Typ https://, werden Ihre Daten sicher übertragen. Wir verwenden die Verschlüsselungsmethode SSL (Secure Sockets Layer). Sie schützt alle Daten wie z. B. Kreditkartennummer, Bankleitzahl, Bankkontonummer, Name und Adresse, damit diese bei der Übertragung im Internet nicht von Unbefugten entschlüsselt werden können.

### **Welche Voraussetzungen muss mein Web-Browser erfüllen?**

Um die Funktionen des Online-Service nutzen zu können, benötigen Sie einen aktuellen Web-Browser. Wir empfehlen Microsoft Internet Explorer ab Version 6.0 oder Mozilla Firefox ab Version 1.6. Der Internet Browser sollte folgende Voraussetzungen erfüllen:

- 128 Bit SSL wird unterstützt
- Javascript ist aktiviert
- Cookies sind aktiviert

### **Welche Einstellungen muss ich in meinem Web-Browser vornehmen?**

Sie sollten bestimmte Browser-Optionen für Scripting und Cookies aktivieren, um die korrekte Ausführung von SAP IS-U/Utility Customer E-Services zu gewährleisten. Abhängig von Ihrem Browser-Typ sollten Sie folgendermaßen vorgehen:

#### *1. Internet Explorer (ab Version 6.0)*

Wählen Sie unter Windows Start Einstellungen Systemsteuerung Internetoptionen.

Wählen Sie im Dialogfenster Internetoptionen die Registerkarte „Sicherheit“.

Überprüfen Sie im Dialogfenster Sicherheitseinstellungen, ob der Auswahlknopf für die folgenden Optionen markiert ist:

- Cookies Cookies pro Sitzung annehmen (nicht gespeichert)
- Scripting Active Scripting

Empfehlung: Wählen Sie die Registerkarte „Allgemein“. Wählen Sie Einstellungen im Abschnitt „Temporäre Internetdateien“. Wählen Sie für den Parameter „Neuere Versionen der gespeicherten Seiten suchen“ die Option „Automatisch“. Um Ihre Einstellungen zu sichern, wählen Sie „OK“. Schließen Sie das Dialogfenster „Internetoptionen“, indem Sie „OK“ wählen.

## *2. Mozilla (ab Version 1.6)*

Wählen Sie in Mozilla Bearbeiten Einstellungen...

Gehen Sie im linken Bereich des Dialogfensters auf die Kategorie „Erweitert“ und klicken Sie auf „Skripte & PlugIns“.

Markieren Sie unter JavaScript aktivieren für die Option Navigator und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „OK“.

Wählen Sie im linken Bereich des Dialogfensters die Kategorie „Datenschutz & Sicherheit“ aus und klicken Sie auf „Cookies“.

Markieren Sie im rechten Bereich „Cookies“ nur von der Original-Website akzeptieren“ und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „OK“.

### **Mir sind mehrere Kunden-Konten zugewiesen. Wo kann ich das relevante Kunden-Konto auswählen bzw. warum kann ich unter Umständen nicht alle Kunden-Konten einsehen?**

Ihrer Benutzerkennung sind alle Kunden-Konten zugewiesen, die wir eindeutig identifizieren konnten. Sie können unmittelbar nach Ihrem Login und über den Navigationspunkt „Kunden-Kontenübersicht“ das relevante Kunden-Konto auswählen. Fehlende Kunden-Konten können Sie über den Navigationspunkt „Kunden-Konto hinzufügen“ zu Ihrer Benutzerkennung hinzufügen.

### **Ich möchte den TWL Online-Service nicht mehr nutzen. Was muss ich tun?**

Der Account kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Die Kündigung muss in Textform erfolgen. Die Beendigung des letzten zwischen den Vertragspartnern bestehenden Liefervertrages führt nach einem Jahr ebenfalls zur Löschung des Accounts.

## **Registrierung**

### **Wo finde ich die Daten zu Zählernummer und Kunden-Konto-Nummer, damit ich mich registrieren kann?**

Ihre Zählernummer und Kundenkontonummer finden Sie auf Ihrer Vertragsbestätigung sowie auf Ihrer letzten Rechnung. Die Geschäftspartnernummer ist auf der SchlauenStromer Karte vermerkt.

### **Ich habe den Registrierungsvorgang abgeschlossen. Was passiert mit meinen Daten?**

Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Ihre Daten dienen lediglich dazu, Sie eindeutig als Nutzer des Online-Service für Ihre Verbrauchsstelle zu identifizieren.

### **Kontaktdaten**

#### **Was geschieht, wenn ich meine Kontaktdaten ändere?**

Sichern Sie Ihre geänderten Daten unmittelbar nach dem Ändern über den Button Speichern. Geänderte Kontaktdaten sind ab dem Zeitpunkt der Änderung gültig. Für die telefonische Kommunikation können Sie mehrere Einträge hinterlegen. Es wird immer die zuletzt erfasste Telefonnummer als Standard definiert. Soll eine bereits im System erfasste Telefonnummer als Standardtelefonnummer bestehen bleiben, kann dies durch einen Klick im Feld Standard angepasst werden. Die Eingabemöglichkeiten beschränken sich bei Faxnummer und E-Mail-Adresse auf einen Eintrag, der sogleich als Standard hinterlegt wird.

#### **Warum wurde meine Namensänderung abgelehnt?**

Namensänderungen, die Sie im Schlaun Service der TWL durchführen, werden zuerst von der TWL geprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass wir Änderungen nur aufgrund von Korrekturen der Schreibweise des Vertragspartnernamens sowie eines geänderten Familienstandes durchführen. Eine Ablehnung hat meist den Hintergrund, dass die gewünschte Namensänderung zum Wechsel unseres Vertragspartners führt beinhaltet. In diesem Fall wird TWL bzgl. Klärung Kontakt mit Ihnen aufnehmen.

### **Bankverbindung und Bankeinzug**

#### **Ich möchte eine Einzugsermächtigung erteilen. Wie gehe ich dabei vor?**

Wählen Sie den Navigationspunkt „Bankverbindung und Bankeinzug“. Besteht bereits eine Bankeinzugsermächtigung so wird Ihnen dieser hier angezeigt. In der Maske „Bankverbindung wechseln“ tragen Sie bitte die neue Bankverbindung ein.

Über den Button „Bankverbindung wechseln“ kann die neue Bankverbindung aktiviert werden.

Zum erstmaligen Erteilen einer Einzugsermächtigung wählen Sie den Button „Neue Bankverbindung hinzufügen“ und tragen Sie die erforderlichen Daten ein.

Zur abschließenden Aktivierung der Bankeinzugsermächtigung wählen Sie den Button „sichern“.

### **Warum wird mir die Meldung angezeigt, dass mein Konto zur Abbuchung nicht genutzt wird?**

Dies kann folgende Gründe haben:

- Der Lastschrifteinzug konnte aufgrund eines Rückläufers von Ihrer Bank nicht durchgeführt werden.
- Sie haben Ihre erteilte Einzugsermächtigung bei der TWL widerrufen.

In diesen Fällen wird Ihre Einzugsermächtigung gekündigt – erteilen Sie uns einfach und bequem über den Navigationspunkt „Bankverbindung und Bankeinzug“ eine neue Einzugsermächtigung.

- Die TWL konnte die Lastschrift, aufgrund fehlerhafter Kontodaten, nicht von Ihrem Konto abbuchen.

Bitte prüfen Sie Ihre bei uns hinterlegten Kontodaten auf ihre Richtigkeit und fügen die korrekte Bankverbindung als neue ein. Eine Korrektur der bestehenden Daten kann nur durch einen Mitarbeiter unseres Kundenservice erfolgen.

## **Zählerstände**

### **Wie oft kann ich meinen Zählerstand mitteilen?**

Sie können jederzeit selbstständig Zählerstände erfassen. Die Anzahl der Erfassungsmöglichkeiten beträgt 12-mal im Jahr.

Darüber hinaus erfahren Sie aus der tabellarischen Übersicht relevante Daten zu Ihrem Zähler und dem vorherigen Zählerstand.

### **Wieso meldet das System, dass meine angegebenen Zählerstände noch bearbeitet werden?**

Aufgrund Ihres bisherigen Verbrauchsverhaltens hat das System einen zu erwartenden Verbrauch kalkuliert. Der von Ihnen eingegebene Wert weicht von diesem ab. Bitte überprüfen Sie noch einmal den Zählerstand. Ist er korrekt, wählen Sie eine zutreffende Begründung aus und klicken auf „weiter“.

## **Ablesung & Verbrauch**

### **Wo finde ich einen Überblick über meinen Energie- und Wasserverbrauch?**

Wählen Sie im Navigationsmenü „Gerätstammdaten -> Vertragsübersicht -> Verbrauchshistorie“.

Hier erhalten Sie einen Überblick über die letzten 5 Ableseperioden pro Vertrag/Gerät.

### **Wie erfahre ich den nächsten Ablesetermin?**

Wählen Sie im Navigationsmenü „Gerätstammdaten -> Vertragsübersicht -> Ablesetermine“.

Hier können Sie die Funktion „nächster Ablesetermin“ auswählen und erfahren, wann die nächste Jahresablesung für Ihren Zähler geplant ist.