



ALLGEMEINE ANGABEN

Anzahl der mit Wärme versorgten Haushalte

Abgegebene Wärme-Leistung an private Haushalte

FALLS ZUTRIFFT BITTE ANKREUZEN

1. PREIS UND PREISKOMMUNIKATION

1. Wie sieht die Verteilung der Preisbestandteile Ihres Wärmeangebots aus (Angabe in % in Relation zum Gesamtpreis)?

Grundpreis (inkl. Leistungs- und Verrechnungspreis)

sonstige Tarifmodelle

2. Ist ein aktuelles Preisblatt Wärme auf der Webseite veröffentlicht?
3. Verfügt Ihre Webseite über einen Tarfrechner für Wärme?
4. Wird auf der Webseite eine Musterrechnung angeboten?
- 4.1. Wird die Musterrechnung in einer Fremdsprache angeboten?
5. Wie lange beträgt die Kündigungsfrist Ihres Angebots?
6. Wie lange beträgt die Mindestvertragslaufzeit Ihres Angebots?
7. Werden Sonderkündigungsmöglichkeiten gewährt?
- 7.1. Wenn ja, welche?
8. Werden Paketpreise mit anderen Versorgungssparten angeboten?

2. ÖKOLOGIE

1. Verfügt Ihr Unternehmen über ein oder mehrere Zertifikate im Bereich Wärme?
- 1.1. Wenn ja, welche?
2. Bemüht sich Ihr Unternehmen um CO₂-Neutralität bei der Produktion von Wärme?
3. Engagiert sich Ihr Unternehmen bei Forschungsprojekten im Bereich Wärme?

3. SERVICE & KUNDENKOMMUNIKATION

1. Bieten Sie einen Notdienst im Bereich der Wärmeversorgung an?
2. Über welche kundenorientierten Online-Services für Wärme verfügt Ihre Webseite?

3. Bieten Sie über Ihre Webseite sogenannte Online Self-Services im Bereich Wärme an?
(z. B. Eingabe Zählerstand, An-/Ab-/Ummeldung etc.)
4. Welche der folgenden Services bieten Sie an?
 - Modernisierung der Heizungsanlage
 - Neuinstallation der Heizungsanlage
 - Anschluss an ein vorhandenes oder neu zu legendes Fernwärmenetz
5. Wird eine Umrüstung auf Wärme finanziell unterstützt?
 - 5.1. Welche Bestandteile beinhaltet das Umrüstungspaket?
 - Persönliche Beratung
 - variable Vertragslaufzeiten
 - Demontage und Entsorgung der Altanlage
 - Errichtung der Neuanlage
 - Übernahme der Investitionskosten für die Anlage
 - Unterstützung bei den Investitionskosten für die Anlage
 - Bauabnahme der Neuanlage
 - Montage und Wartung der Installateure aus der Region
 - Sonstiges

6. Gibt es Contracting-Angebote?
7. Werden gegen eine monatliche Gebühr die gesamten Investitionskosten und alle anfallenden Reparaturen übernommen?
8. Erhält man auf der Webseite Basisinformationen zum Thema Wärme und den betreffenden Services?
9. Gibt es seitens Ihres Unternehmens Newsletter und/oder Kundenmagazine zum Thema Wärme?

4. TRANSPARENZ DES ANBIETERS UND WÄRMEVERSORGUNG

1. Hat Ihr Unternehmen innerhalb der letzten 3 Jahre an einem Benchmark des Bereichs Wärme teilgenommen?

1.1. In welchem Jahr erfolgte die letzte Teilnahme?

2. Wie teilt sich die Wärmenetzeinspeisung auf (Angaben in %)?

2.1. Anteil eigene Anlagen

2.2. Anteil Fremdbezug

3. Wurden auf der Webseite Informationen zur Beschaffungs- bzw. Brennstoffart veröffentlicht?

4. Welche ist die überwiegende Beschaffungs- bzw. Brennstoffart für Wärme in Ihrem Unternehmen?

Kohle

BHKW

Heizwerk

Wärmebezug

Gas

Erneuerbare Energien

Bio

5. Wie hoch ist die Zahl der Versorgungsunterbrechungen pro Jahr?

6. Gibt es unternehmensintern Vorgaben, wie schnell Versorgungsunterbrechungen behoben werden müssen?

5. ERGÄNZENDE FRAGEN ZU DEN BEREICHEN:

5.A. ENGAGEMENT IN DER REGION

1. Gibt es Angebote für lokale Marktpartner?
2. Gibt es weitere Angebote für Schulen (z.B. Unterrichtsmaterialien, Führungen)?

5.B. KUNDENZUFRIEDENHEIT

1. Welche Branchenkennczahlen wurden bei Ihren Kundenumfragen erfasst?
(Werte für positive Bewertung bzw. starke Zustimmung in % angeben)

Bewertung der Versorgungssicherheit

Bewertung des Preis-/Leistungsverhältnisses

Bewertung der Allgemeinen Servicezufriedenheit

Zufriedenheit mit der Wärmeversorgung

5.C. ZUKUNFTSTHEMEN

1. Gibt es in Ihrem Unternehmen Projekte, Maßnahmen, Verbandsengagement, Vorträge etc. zu folgenden Themen?

Wartungsservices/ Contracting

Klimaneutralität