

Fragen und Antworten

Kommunale Versorgungsgesellschaft Lausitz mbH, Schulstraße 6, 02943 Weißwasser
Internet: www.kv-lausitz.de | Telefon: 03576 / 55 99 8 - 0 | E-Mail: info@kv-lausitz.de



Warum ist die Kommunale Versorgungsgesellschaft Lausitz mbH (KVL) jetzt für die Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung zuständig?

Der Wasserzweckverband „Mittlere Neiße – Schöps“ und die Stadt Weißwasser/O.L. hatten langfristige Verträge mit der Stadtwerke Weißwasser GmbH (SWW), welche zum Jahresende 2022 ausgelaufen sind. Eine Verlängerung der Verträge war aus vergaberechtlichen Gründen nicht mehr möglich, da die SWW unter anderem zu 74,9 % dem französischen Unternehmen Veolia gehört.

Somit stand der WZV und die Stadt Weißwasser vor der Entscheidung, wie und wer die Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung zukünftig realisiert.

Der WZV hat sich dazu entschieden die Aufgaben durch eine eigene, rein kommunale Gesellschaft, durchführen zu lassen und gründete die KVL. Auch die Stadt hat sich dafür entschieden und durch den Beitritt in den WZV die Voraussetzungen geschaffen.

Eigentlich sollte der Geschäftsbetrieb der KVL zum 01.01.2023 starten, doch aufgrund der sehr schwierigen Verhandlungen erfolgte der Betriebsübergang erst zum 01.07.2023.

Warum erfährt der Kunde erst mit dem Begrüßungsschreiben über den Wechsel des Ver- und Entsorgers?

Die KVL als auch die SWW haben mittels Anzeigen in den Tageszeitungen und im Wochenkurier entsprechende Informationen veröffentlicht.

Parallel dazu wurden in den Schlussrechnungen zur Trinkwasserversorgung durch die SWW hierzu informiert genauso wie in den Gebührenbescheiden für die Schmutzwasserentsorgung des WZV.

Eine personalisierte Information aller Kunden vorab war aus Gründen des Datenschutzes nicht möglich.

Warum hat es 4 Monate gedauert über den Wechsel zu informieren?

Für die Erstellung der Begrüßungsschreiben war es erforderlich die von der SWW und der Stadt Weißwasser/O.L. erhaltenen Kundendaten in ein neues Abrechnungssystem einzuspielen. Dies gestaltete sich sehr schwierig, da diese Daten erst auf Plausibilität geprüft werden mussten und nur in bestimmten Formaten eingelesen werden konnten.

Solche Daten-Migrationen dauern in der Regel 6 Monate, wir haben es in 4 Monaten geschafft. Es ist uns aber auch bewusst, dass sich einige Fehler eingeschlichen haben, welche wir selbstverständlich korrigieren werden.

Warum ist die KVL derzeit nicht telefonisch erreichbar?

Wir haben rund 12.500 Kunden angeschrieben, welche nun alle schnellstmöglich Ihre Fragen beantwortet haben wollen. Neben den vielen Kunden, die im persönlichen Gespräch Ihre Fragen durch die KVL beantwortet bekommen, rufen auch sehr viele Kunden in kürzester Zeit an. Die KVL verfügt über 20 Telefonleitungen, welche gleichzeitig belegt werden können. Jedoch hat die KVL nur 7 Mitarbeiter, die gleichzeitig die Telefonanrufe annehmen können. Somit erhält der 8. Anrufer ein Freizeichen obwohl alle Mitarbeiter im Gespräch sind. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns eine E-Mail an info@kv-lausitz.de mit Ihren Kontaktdaten senden, wir rufen Sie dann schnellstmöglich zurück.

Die Abschläge für das 2. Halbjahr 2023 der KVL sind viel höher als vorher – wie wurden diese ermittelt?

Wir haben von der SWW und der Stadt Weißwasser die Höhe der bisherigen Abschläge erhalten. Durch die Datenmigration gab es eine zeitliche Verzögerung. Die Begrüßungsschreiben konnten erst Ende Oktober versandt werden. Deshalb haben wir uns entschieden, nur 4 Abschläge im 2. Halbjahr zu erheben. Die Berechnung finden Sie nachfolgend an einem Beispiel erläutert:

Der bisherige Abschlag pro Monat betrug 30,00 €, welcher für 6 Monate erhoben wurde. Somit wären für 6 Monate (6 Abschläge je 30 €) also 180 € zu zahlen.

Die KVL erhebt jedoch nur 4 Abschläge. Somit wurde der Gesamtbetrag in Höhe von 180 € auf 4 Abschläge aufgeteilt (180 € geteilt durch 4 Abschläge), was eine Abschlagshöhe von 45,00 €/Abschlag ergibt.

Sollten hier im Rahmen der Migration Fehler aufgetreten sein, korrigieren wir die Abschlagshöhe selbstverständlich, kommen Sie bitte auf uns zu.

Welche Preise gelten ab dem 01.07.2023?

Die Preise bleiben unverändert. Die entsprechenden Preisblätter finden sie auf der Homepage der KVL (www.kv-lausitz.de) oder auch im Kundenbüro (Eingang Muskauer Straße).

Was sich ändert ist, dass die KVL im Abwasserbereich nicht mehr Gebühren, sondern privatrechtliche Entgelte erhebt. Für den Grundstückseigentümer ist der Preis derselbe wie vorher. Gewerbetreibende können nun die Vorsteuer geltend machen.

Auf dem Abschlagsplan steht Gesamtabschlag – was ist damit gemeint?

Ja, leider ist diese Formulierung nicht sehr glücklich gewählt, aber wir sind hier an die Formulierungen unserer Abrechnungssoftware gebunden. Ungefähr 80 % unserer Kunden zahlen Abschläge für Trinkwasser und Schmutzwasser. Der Gesamtabschlag ist die Summe aus beiden Abschlägen. Dieser Gesamtabschlag ist je Fälligkeit der Zahlung zu zahlen, also für 2023 am 30.09., 30.10., 30.11. und 30.12.2023.

Woher kommen die Zählerstände, welche auf dem Abschlagsplan stehen?

Der zeitliche Rahmen im Zuge der Übernahme der Aufgaben der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung war sehr eng gesteckt. Um aber den Übergang sicher zu stellen, wurde eine Schätzung der Zählerstände durch die SWW vorgenommen. Systembedingt kam es dazu, dass einige Zählerstände zu hoch berechnet wurden.

Die Zählerstände zum 30.06.2023 stimmen nicht – wer korrigiert die Trinkwasserrechnung?

Die Korrektur der Schlussrechnung zur Trinkwasserversorgung muss noch durch die SWW erfolgen, da die SWW die Entgelte für die Trinkwasserversorgung erhoben haben. Bitte wenden Sie sich an das Kundenbüro der SWW (kundenbetreuung@stadtwerke-weisswasser.de | Tel.: 03576/266-234).

Bitte wenden Sie sich nachfolgend an die KVL, damit auch wir die Zählerstände korrigieren können (info@kv-lausitz.de | Tel.: 03576/55998-0)

Die Zählerstände zum 30.06.2023 stimmen nicht – wer korrigiert die Gebührenbescheide für Schmutzwasser?

Wenn die Hochrechnung der Trinkwasserzählerstände nicht korrekt ist, hat dies direkte Auswirkungen auf die Schmutzwasserabrechnung, da der Trinkwasserverbrauch direkten Einfluss auf die Bemessung der Schmutzwasserentgelte hat.

Sollten Sie Fehler bei den Zählerständen bemerken, müssen Sie auch hier Ihren Widerspruch bei der SWW zur Änderung der Trinkwasserrechnung einlegen. Die korrigierte Trinkwasserrechnung reichen Sie dann bitte bei der KVL ein. Wir werden mit dem WZV die Korrektur der Schmutzwassergebührenbescheide in die Wege leiten.

Wie erfolgt dann die Endabrechnung für das Jahr 2023 und die Berechnung der Abschläge?

Die KVL wird zum Jahresende die Zählerstände erfassen und im Februar 2024 die Endrechnungen für 2023 erstellen und versenden. Hierbei werden auch die Abschläge für 2024 ermittelt und Ihnen mitgeteilt. Es werden 10 Abschläge (März bis Dezember 2024) festgesetzt.

Die KVL hat Grundsätzlich auf eine jährliche Abrechnung zum 31.12. jeden Jahres umgestellt.

Ab wann soll das SEPA-Lastschriftmandat erteilt werden?

Grundsätzlich ist es Ihre Entscheidung. Wenn Sie jetzt ein SEPA-Mandat ausfüllen und „ab sofort“ ankreuzen, werden alle fälligen Abschläge abgebucht. Sie haben aber auch die Möglichkeit das SEPA ab dem 01.01.2024 zu erteilen, dann müssten Sie die Abschläge für 2023 selbst überweisen.