

KODEX für Dienstleistungsanbieter

Stand: April 2023

Unser Unternehmen bietet Dienstleistungen für Energiegemeinschaften an und möchte mit seinem Angebot auf der Webseite der Österreichischen Koordinationsstelle für Energiegemeinschaften aufscheinen. Gegenüber der Koordinationsstelle und den Bundesländer-Beratungseinrichtungen verpflichten wir uns zur Einhaltung der folgenden Punkte:

- Energiegemeinschaften - “Wir reden vom selben”

Wenn wir über Energiegemeinschaften sprechen, dann reden wir über Energiegemeinschaften, so wie sie im Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (§§ 79 und 80) und im EIWOG 2010 (§§ 16b bis 16e) definiert wurden. Somit ist uns klar, was Energiegemeinschaften ausmacht und welche Einschränkungen bestehen. Grundlage für dieses gemeinsame Verständnis zu Energiegemeinschaften sind zusätzlich die unter www.energiegemeinschaften.gv.at/faq/ veröffentlichten Fragen und Antworten.

- Qualität

Der Erfolg von Energiegemeinschaften hängt u.a. davon ab, in welcher Qualität die jeweiligen Dienstleistungen erbracht werden. Vor diesem Hintergrund stellen wir die Qualität unserer Angebote sicher und arbeiten laufend an Verbesserungen, um den Kundenanforderungen zu entsprechen. Wir orientieren uns an den für unseren Bereich geltenden Normen und Standards.

- Partnerschaftlich

Um Energiegemeinschaften erfolgreich umzusetzen, bedarf es dem Zusammenspiel vieler Akteure, inkl. dem Austausch mit der Koordinationsstelle sowie der Beratungsstelle im jeweiligen Bundesland. Ein partnerschaftlicher Umgang mit allen relevanten Stakeholdern ist uns daher ein besonderes Anliegen, zudem stehen wir der Koordinationsstelle für einen regelmäßigen Austausch zur Verfügung. Sollte es zu Beschwerden über unsere Dienstleistungen kommen, sind wir bereit, im Austausch mit Beratungs- und Koordinationsstelle an einer raschen Lösung zu arbeiten.

- Kundenorientierung

Energiegemeinschaften können unterschiedlich ausgeprägt sein (z.B. was Größe und Zusammensetzung betrifft). Sich ändernde Wünsche und Bedürfnisse der Kunden erfordern daher entsprechend flexible Dienstleistungslösungen. Der Kunde liegt uns am Herzen, darum orientieren wir uns an dessen Anforderungen, um die bestmögliche Lösung zu finden. Dabei werden insbesondere Kosten sowie Nutzen der jeweiligen Dienstleistung dem Kunden stets klar und deutlich kommuniziert.

- Transparenz

Um eine Dienstleistung einordnen zu können bzw. mit anderen vergleichen zu können ist Transparenz unerlässlich. Gegenüber dem Kunden (inkl. der Koordinationsstelle) versprechen wir daher umfassende Transparenz was unser Unternehmen und

Dienstleistungsportfolio betrifft. Allfällige Änderungen betreffend unser Unternehmen sowie unseren Dienstleistungen werden wir umgehend kommunizieren, um diese auf der Homepage der Koordinationsstelle zu aktualisieren.

- Referenzen

Bereits umgesetzte Projekte eignen sich hervorragend dazu, wertvolle Erfahrungen zu sammeln und diese zu kommunizieren, auch wenn die Möglichkeit Energiegemeinschaften zu gründen erst seit Kurzem besteht. Als Dienstleistungsanbieter verpflichten wir uns daher, bis spätestens 30.10.2023 mindestens zwei ausgewählte Referenzprojekte (inkl. Kontaktdaten) zu nennen und laufend zu aktualisieren. Der Veröffentlichung dieser Referenzprojekte auf www.energiegemeinschaften.gv.at stimmen wir ausdrücklich zu und haben von den Projektverantwortlichen die erforderliche Zustimmung für die Veröffentlichung der Daten eingeholt.

.....
Datum, Unterschrift Zeichnungsberechtigte(r) und Firmenstempel