

## Reklamationen verarbeiten

Lieferanten können Messwerte als *zu hoch* oder *zu niedrig* reklamieren. Die reklamierten Messwerte bleiben aber weiterhin gültig. Die Reklamationen beziehen sich auf abrechnungsrelevante Lastgangdaten, die Sie im Vorfeld an den Lieferanten versandt haben.

Dieser Dialogablauf gibt Ihnen (Rolle *Netzbetreiber*) die Möglichkeit, die eingegangenen Reklamationen zu verwalten. Sie (Netzbetreiber) führen in diesem Fall eine Prüfung der Werte durch. Dies gilt sowohl für konventionelle Messeinrichtungen als auch für intelligente Messsysteme. Die Marktkommunikation in CS 3.0 übernimmt anschließend die Verteilung zu MWM, CS.VA oder dem EDM- System (CS.EDI). Im Fall einer Ablehnung der Werte erfolgt eine ORDERS an den Lieferanten. Die Werte werden korrigiert und ein MSCONS an den Lieferanten und den Messstellenbetreiber gesandt.

Nach dem Versand der erstellten Reklamation an den Netzbetreiber (CS.EDI) werden die Daten validiert, und gegebenenfalls werden korrigierte Messwerte bereitgestellt (MWM). Die neuen Messwerte werden an den Lieferanten und den Messstellenbetreiber geschickt (CS.EDI) und verarbeitet (MWM beim NB).

## Reklamationen suchen

Im Rahmen der Verarbeitung von Reklamationen können Sie die Reklamationen hier prüfen und gegebenenfalls ablehnen oder einen notwendigen Folgeprozess starten (EWB). Filtern Sie die Suche bei Bedarf nach Marktlokation, Messlokation, Lieferant (Herkunft) und/oder Reklamationsstatus. Außerdem können Sie die Ermittlung auf den gewünschten Zeitbereich für den Eingang beschränken.



Reklamationen  
suchen

Die Anzeige enthält alle den Suchkriterien entsprechenden Reklamationen inklusive einer

Reklamationen verarbeiten

Angabe zum Status der Bearbeitung. Reklamationen mit dem Status **offen** können bearbeitet werden.

## Reklamation verarbeiten

Über den Kontextmenübefehl **Reklamation verarbeiten** gelangen Sie in den Dialog [Reklamation verarbeiten](#), wo Sie die Reklamation ablehnen oder Werte korrigieren können.

**Für bereits abgeschlossene Reklamationen ist die Bearbeitung nicht möglich.**


## Reklamation verarbeiten

Hier können Sie (Rolle *Netzbetreiber*) die vom Lieferanten reklamierten Lastgangdaten für die Marktlokation ansehen und gegebenenfalls Korrekturen vornehmen, sofern die Reklamation berechtigt ist. Sind die reklamierten Messwerte jedoch fehlerfrei, können Sie die Reklamationen ablehnen. Die Informationen werden an die betroffenen Marktpartner versandt.




Reklamation  
verarbeiten

Der reklamierte Zeitraum wird im Feld **Zeitreihe** angegeben.


In der Messwertanzeige werden die Messwerte grafisch dargestellt. Sie können die Anzeige ausblenden (  ). Die reklamierten Werte werden farbig (reklamierter Wert = magenta, korrigierter Wert = grün) hervorgehoben. Wenn Sie die Maus in der Grafik auf der Zeitachse bewegen, erscheint ein grauer vertikaler Balken zur Verdeutlichung des genauen Zeitpunkts. Liegt im mit der Maus angesteuerten Bereich der Grafik eine Zeitreihe, wird ein Anzeigebereich mit den zugehörigen Zeitdaten eingeblendet. Angenommene Zeitreihen haben einen blauen Rand, reklamierte einen magentafarbenen.

Reklamationen verarbeiten

In der Messwerttabelle finden Sie eine Liste der Werte aus der Messreihe, in der die reklamierten Werte durch Fettdruck hervorgehoben werden. Auch die Tabelle kann bei Bedarf ausgeblendet werden (  ).

Sie haben die Option, die reklamierten Werte abzulehnen oder zu korrigieren (s.u.).

## Grafische Darstellung ändern

Die grafische Darstellung der Messwertanzeige (Zeitreihe) können Sie durch Ziehen der Schieber (  ) mit der Maus rechts und links auf der Zeitachse verändern. Mit Anklicken der Schaltfläche **1 TAG** stellen Sie die Anzeige wieder auf den Standard (ein Tag) zurück.

- [Bedienung Portal > Formulare & Felder > Zeitreihe](#)

## Reklamation ablehnen

Klicken Sie die Option **Reklamation ablehnen** an.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **ÜBERNEHMEN**.

## Werte korrigieren

Klicken Sie die Option **Werte korrigieren** an. Nun steht der Befehl **Bearbeiten** im Kontextmenü der Messwerttabelle zu den reklamierten Werten zur Verfügung.

Wählen Sie im darunter angebotenen Pflichtfeld eine Begründung aus der Liste aus.

- **Keine Auswahl**
- **Kein Zugang**
- **Kommunikationsstörung**
- **Unsicherheit Messung**
- **Uhrzeit gestellt/Synchronisation**
- **Tarifschaltgerät defekt**
- **Impulswertigkeit nicht ausreichend**
- **Falscher Wandlerfaktor**
- **Fehlerhafte Ablesung**
- **Änderung der Berechnung**
- **Umbau Messlokation**
- **Datenbearbeitungsfehler**
- **Störung/Defekt Messeinrichtung**
- **Änderung Tarifschaltzeiten**

Reklamationen verarbeiten

- **Messeinrichtung gestört/defekt**

Markieren Sie den zu korrigierenden Wert in der Tabelle, und rufen Sie den Kontextmenübefehl **Bearbeiten** auf. Daraufhin wird ein Bearbeitungsdialog für den Wert bereitgestellt.

<i>ind</i>	<i>aktu</i>
6	2,14

Reklamierten  
Wert korrigieren

Tragen Sie den neuen Wert in das Feld **Korrekturwert** ein, und klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Wiederholen Sie den Vorgang für alle gewünschten Werte, und klicken Sie auf **ÜBERNEHMEN**. Damit wird die Änderung bestätigt und der Versand der neuen Version der Zeitreihe an die Marktpartner ausgelöst. Der korrigierte Wert wird in der Grafik blau dargestellt (s.o.).

## Impressum

Herausgegeben von:  
Schleupen SE

Galmesweg 58  
47445 Moers

Telefon: 02841 912 0  
Telefax: 02841 912-1903

[www.schleupen.de](http://www.schleupen.de)

Zuständig für den Inhalt:  
Schleupen SE  
©Schleupen SE, Galmesweg 58, 47445 Moers

## Haftungsausschluss

Möglicherweise weist das vorliegende Dokument noch Druckfehler oder drucktechnische Mängel auf. In der Dokumentation verwendete Software-, Hardware- und Herstellerbezeichnungen sind in den meisten Fällen auch eingetragene Warenzeichen und unterliegen als solche den gesetzlichen Bestimmungen.

Das vorliegende Dokument ist unverbindlich. Es dient ausschließlich Informationszwecken und nicht als Grundlage eines späteren Vertrags. Änderungen, Ergänzungen, Streichungen und sonstige Bearbeitungen dieses Dokuments können jederzeit durch die Schleupen SE nach freiem Ermessen und ohne vorherige Ankündigung vorgenommen werden.

Obschon die in diesem Dokument enthaltenen Informationen von der Schleupen SE mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, wird aufgrund des reinen Informationscharakters für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität und Angemessenheit der Inhalte keinerlei Gewähr übernommen und jegliche Haftung im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Verbindliche Aussagen können stets nur im Rahmen eines konkreten Auftrags getroffen werden.

## Urheberrecht

Die Inhalte des vorliegenden Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. Sie dürfen nur nach vorheriger Genehmigung durch die Schleupen SE verwendet werden. Dies gilt insbesondere für die

Vervielfältigung von Informationen oder Daten, insbesondere die Verwendung von Texten, Textteilen

oder Bildmaterial. Sämtliche Rechte liegen bei der Schleupen SE.

Soweit nicht ausdrücklich von uns zugestanden, verpflichtet eine Verwertung, Weitergabe oder ein

Nachdruck dieser Unterlagen oder ihres Inhalts zu Schadenersatz (BGB, UWG, LitUrhG).