



**Personal Energy Administration Kiosk application:**  
an ICT-ecosystem for Energy Savings  
through Behavioural Change, Flexible Tariffs and Fun  
**Contract No 695945**

## **Deliverable D3.1.**

# **Guidelines for Communication and Trouble Shooting**

Document control information											
Title	D3.1 Guidelines for Communication and Trouble Shooting										
Editor	EI-JKU										
Contributors	EI-JKU, IJS, GreenPocket, ENAMO, 220E										
Dissemination Level	<input type="checkbox"/> <b>CO</b> Confidential, only for members of the consortium (including the Commission Services) <input type="checkbox"/> <b>RE</b> Restricted to a group specified by the consortium (including the Commission Services) <input type="checkbox"/> <b>PP</b> Restricted to other programme participants (including the Commission Services) <input checked="" type="checkbox"/> <b>PU</b> Public										
Reviewers	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Baskent-Elek</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> GreenPocket</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DTU</td> <td><input type="checkbox"/> IJsfontein</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> EI-JKU</td> <td><input type="checkbox"/> RTDS</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ELDER</td> <td><input type="checkbox"/> Tecnia</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> ENAMO</td> <td><input type="checkbox"/> 220 Energia</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Baskent-Elek	<input checked="" type="checkbox"/> GreenPocket	<input type="checkbox"/> DTU	<input type="checkbox"/> IJsfontein	<input checked="" type="checkbox"/> EI-JKU	<input type="checkbox"/> RTDS	<input type="checkbox"/> ELDER	<input type="checkbox"/> Tecnia	<input checked="" type="checkbox"/> ENAMO	<input type="checkbox"/> 220 Energia
<input type="checkbox"/> Baskent-Elek	<input checked="" type="checkbox"/> GreenPocket										
<input type="checkbox"/> DTU	<input type="checkbox"/> IJsfontein										
<input checked="" type="checkbox"/> EI-JKU	<input type="checkbox"/> RTDS										
<input type="checkbox"/> ELDER	<input type="checkbox"/> Tecnia										
<input checked="" type="checkbox"/> ENAMO	<input type="checkbox"/> 220 Energia										
Status	<input type="checkbox"/> Draft <input type="checkbox"/> WP Manager accepted <input checked="" type="checkbox"/> Co-ordinator accepted										
Action requested	<input type="checkbox"/> to be revised by Partners involved in the preparation of the deliverable <input type="checkbox"/> to be reviewed by applicable PEAKapp Partners <input type="checkbox"/> for approval of the WP Manager <input type="checkbox"/> for approval of the Project Coordinator										
Requested deadline for Action											

Versions			
Version	Date	Change	Comment/Editor
VFinal	13/07/2016	Final version	Integration of comments from reviewers

## Table of Contents

Table of Contents .....	3
Table of Figures.....	3
1 Introduction .....	4
2 Three Level Support.....	5
3 Information Material in the App.....	7
3.1 German Version .....	7
3.1.1 Glossary .....	7
3.1.2 Help .....	8
3.1.3 FAQs.....	15
3.2 Russian Version .....	18
3.2.1 Glossary .....	18
3.2.2 Help .....	20
3.2.3 FAQs.....	27
3.3 Latvian Version .....	30
3.3.1 Glossary .....	30
3.3.2 Help .....	31
3.3.3 FAQs.....	37
4 Conclusions .....	39

## Table of Figures

Figure 1: Screenshots of PEAKapp related to the Help Section of the app.....	5
--	---

## 1 Introduction

The smart phone app as developed in the project PEAKapp is tested with approximately 2,000 European households. These households are customers of the participating electricity retaining companies ENAMO and 220E. A communication and trouble shooting strategy was developed to

1. inform the households about the parameters of the field test and its purpose, and to
2. provide the households guidance in case of any technical problems with the app or support in case evolving questions related to usability or interpretation of its content.

The communication and trouble shooting strategy consists of information provided directly through the app itself (see Chapter 3) and the provision of additional communication channels through email or telephone in case of issues that could not be resolved by the written material.

Together, customers are provided the information needed for operating the app and to resolve problems related to technical issues, difficulties to interpret the results, or even contractual issues.

Subsequent Chapter 2 details about the three levels of support via email and telephone, while Chapter 3 displays the in-app support materials.

**NOTICE:** Subsequent chapters display screenshots from the Austrian version of the app for practical reasons, however, the discribed trouble shooting and communication strategy is closely related to those of the other markets in PEAKapp.

## 2 Three Level Support

The three level support is designed to efficiently help customers in case that the written material in the app do not resolve all issues. The three levels are

1. the in-app Help section,
2. the service center of the respective electricity retailer,
3. EI-JKU and those partners best suited to handle the issue.

The first reference for users is the in-app Help section, which is considered as the first level support in PEAKapp. It can be found at the bottom of the app (German word “Hilfe”, see left screenshot in Figure 1). Clicking on “Hilfe” forwards the user to the in-app support, which is explained in detail in Chapter 3 and is clustered in the three sources of information

- a) FAQ,
- b) Glossary,
- c) Instructions.

It is expected that most questions of users are answered there, so that further support is required by a limited number of users only. For those users, the section “Support” (bottom, see left screenshot in Figure 1) provides contact information for personal support via phone or email, see the right screenshot in Figure 1.

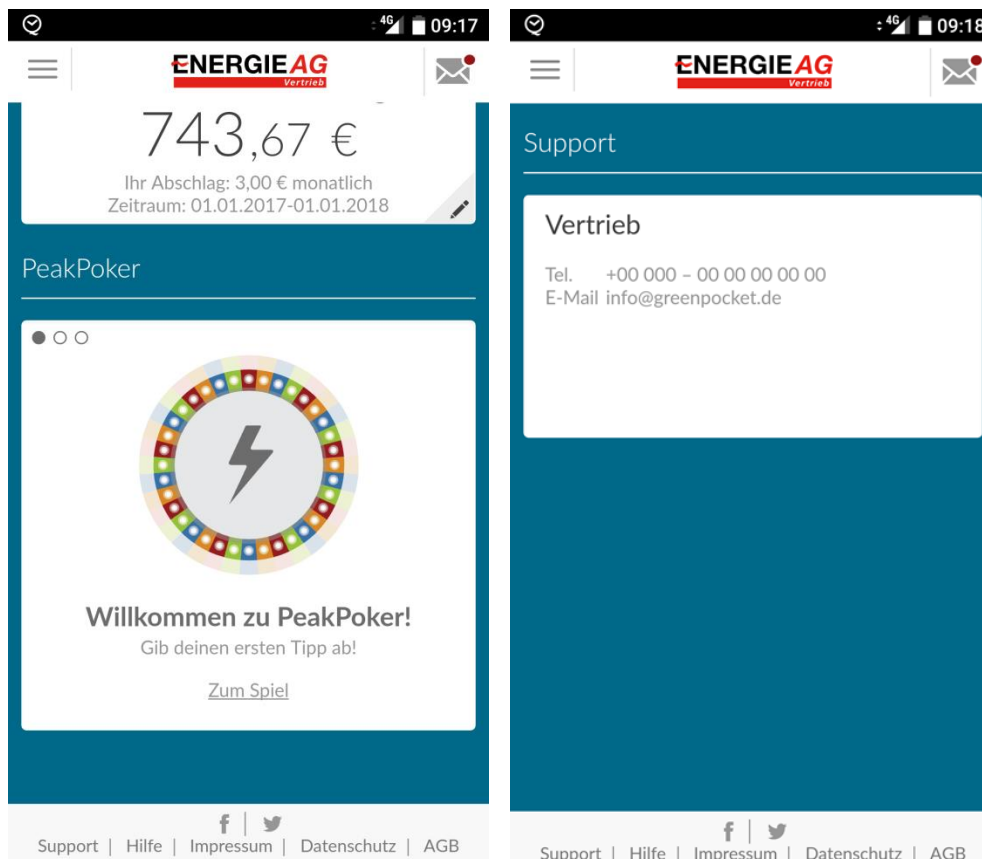


Figure 1: Screenshots of PEAKapp related to the Help Section of the app.

Any contact attempt via the provided mail address or phone number leads the user to the service center of the respective electricity retailing company. The support teams of the retailing companies have been trained to provide guidance on several issues related to

1. The interpretation of the displayed values and figures (costs, kWh used, ...),
2. Technical difficulties (lost login data, app crashes, ...),
3. Administrative issues related to the field test (how to leave the field test, what happens with the data, ...)

Requests related to points 1. and 3. are mostly handled by the service center of the retailing company itself, and only when the questions can not be answered by the respective team the request is forwarded to EI-JKU. EI-JKU then decides whether to contact the user directly and answer/discuss her or his issue, or if the request is forwarded to another partner with specific knowledge in this respect.

When the service centers are contacted with respect to point 2., i.e. with respect to technical issues, EI-JKU is contacted right away. EI-JKU will handle the process of recovering login data and identify whether the user's issue is actually a technical malfunction or is related to improper use. If the issue is identified as a technical malfunction, EI-JKU forwards the issue to the respective software developer, i.e. GreenPocket or 220E. The software developer will then try to resolve the user's problem.

## 3 Information Material in the App

### 3.1 German Version

#### 3.1.1 Glossary

##### # Arbeitspreis

Der Energiepreis setzt sich aus dem Grundpreis und dem Arbeitspreis zusammen. Der Arbeitspreis ist das Entgelt, das in Abhängigkeit von der tatsächlich verbrauchten Energiemenge (Kilowattstunde, kWh) erhoben wird. Der Arbeitspreis besteht aus den mit dem Verbrauch zusammenhängenden Kosten wie Energiebeschaffungskosten, Netzentgelten, Steuern und weiteren Abgaben. Bei zeitvariablen Tarifen hat jede Zeitzone einen eigenen Arbeitspreis.

##### # CO<sub>2</sub>-Ausstoß

Kohlenstoffdioxid oder Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>) ist ein farbloses und geruchloses Gas, das aus Kohlenstoff (C) und Sauerstoff (O) besteht. CO<sub>2</sub>entsteht hauptsächlich bei der Verbrennung von Kohle, Erdöl, Erdgas und Holz, die unter anderem als Brennstoffe zur Energieerzeugung eingesetzt werden.

##### # Kilowattstunde (kWh)

Eine Kilowattstunde (kWh) ist die Energiemenge, die ein System (beispielsweise eine Glühlampe, ein Computer oder ein Fernseher) mit einer definierten Leistung (Watt) innerhalb einer Stunde aufnimmt bzw. abgibt. So kann man beispielsweise mit einer Kilowattstunde Strom 50 Stunden an einem Laptop mit einer Leistung von 20 Watt arbeiten, oder 7 Stunden einen Fernseher mit einer Leistung von 142 Watt eingeschaltet lassen.

##### # Grundpreis

Der Energiepreis setzt sich aus dem Grundpreis und dem Arbeitspreis zusammen. Der Grundpreis ist ein Entgelt, das unabhängig von der tatsächlich verbrauchten Energiemenge erhoben wird. Der Grundpreis setzt sich aus festen Kosten, die für den Betrieb des Stromnetzes sowie der Zähler anfallen, zusammen.

##### # Lastprofil

Als Lastprofil (auch Lastgang oder Lastgangkurve genannt) bezeichnet man den zeitlichen Verlauf der bezogenen Arbeit (also der Energie- oder Verbrauchsmenge) für einen Verbraucher. Ein Lastprofil kann für einen Tag, eine Woche, einen Monat oder auch ein Jahr erstellt werden. Ein einfaches Lastprofil eines Tages für einen Haushalt sieht typischerweise so aus, dass der Energieverbrauch zwischen 22:00 Uhr und 6:00 Uhr sehr gering ist, da die meisten Menschen zu dieser Zeit schlafen. Zwischen 06:00 Uhr und 16:00 Uhr steigt der Energieverbrauch an, da beispielsweise Licht eingeschaltet und Essen zubereitet wird. Einen weiteren Anstieg des Energieverbrauchs gibt es zwischen 16:00 Uhr und 22:00 Uhr, da abends mehr Licht benötigt wird und zusätzliche Geräte wie Fernseher eingeschaltet sind.

##### # Smart Meter

Als Smart Meter wird ein „intelligenter“ Zähler für Energieverbräuche bezeichnet, der den tatsächlichen Energieverbrauch aufzeichnet und der in ein Kommunikationsnetz eingebunden ist. Durch die Einbindung in das Kommunikationsnetz werden die Messdaten vom Zähler automatisch an den Energieversorger übermittelt. Mit den regelmäßigen Energieverbrauchsdaten hilft die Visualisierung dabei, den Energieverbrauch jederzeit im Blick zu behalten und zu beeinflussen.

## # Watt

Watt ist die Maßeinheit der elektrischen Leistung, die den Energieumsatz in einer Zeitspanne beschreibt. Dabei wird unterschieden zwischen der maximal möglichen Leistung (sog. Nennleistung) und der tatsächlich abgegebenen Leistung, die bei einer Anwendung verbraucht wird.

## # Zeitvariabler Tarif

Bei einem zeitvariablen Tarif handelt es sich um ein Tarifmodell, das in Abhängigkeit von der Tageszeit oder dem Lastprofil unterschiedliche Preisstufen anbietet (sog. zeitvariable oder lastvariable Tarife). So kann beispielsweise bei einem zeitvariablen Tarif der Arbeitspreis zwischen 20:00 Uhr und 07:00 Uhr geringer sein (sog. Niedertarif) als tagsüber zwischen 07:00 Uhr und 20 Uhr (sog. Hochtarif). Mit zunehmendem Einsatz von „intelligenten“ Zählern (Smart Metern), ist die Einführung weiterer Preisstufen, beispielsweise für das Wochenende, möglich.

### 3.1.2 Help

#### # Anmelden

Das Portal ist durch einen Anmeldeprozess vor unberechtigtem Zugriff geschützt. Die notwendigen Zugangsdaten werden Ihnen nach Einrichtung des Services zugeschickt.

Zur Anmeldung im Portal benötigen Sie Zugangsdaten (Benutzername und Passwort), die Sie per Email erhalten. Bei der ersten Anmeldung im Portal werden Sie - um unberechtigten Zugriff zu vermeiden - aufgefordert, das Passwort zu ändern. Beim nächsten Login ist dann nur noch das neue Passwort gültig. Das Passwort muss mindestens acht Zeichen lang sein und mindestens eine Zahl und ein Sonderzeichen (!@#\$%&€()'"\$;:.-) enthalten, um den Anforderungen an ein sicheres Passwort zu entsprechen.

**\*\*Bitte beachten Sie:\*\*** Bei dreimaliger Falscheingabe des Passworts wird Ihr Zugang zum Portal für einen gewissen Zeitraum gesperrt.

#### ## Erste Anmeldung im Portal:

Nach der ersten Anmeldung im Portal gelangen Sie nach Eingabe und Bestätigung Ihres neuen Passwortes in Ihr Portal. Sollten für Sie bei der ersten Anmeldung noch keine Verbrauchsdaten vorliegen, gelangen sie zunächst ins Demo-Portal, in dem Sie bereits alle Funktionen des Portals kennenlernen können. Sind die ersten Verbrauchsdaten vorhanden, erhalten Sie einen entsprechenden Hinweis, über den Sie auch direkt in Ihr persönliches Portal gelangen.

Beim Ihrem ersten Login erhalten Sie zusätzlich Informationen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) sowie den Datenschutzbestimmungen, die durch anklicken des jeweiligen Links geöffnet werden. Nach Bestätigung der AGBs und Datenschutzbestimmungen erhalten Sie ggf. einen Hinweis auf allgemeine Benutzerinfos. Dazu gehört beispielsweise die Vorstellung neuer Funktionen im Portal. Danach gelangen Sie weiter ins Demoportale bzw. direkt zu Ihrem persönlichen Portal. Über Änderung der AGBs und/oder Datenschutzbestimmungen oder beim Vorliegen wichtiger Benutzerinfos, werden Sie beim Login durch einen entsprechenden Hinweis informiert.

#### # Passwort/Benutzername vergessen?

Haben Sie Ihr Passwort vergessen, klicken Sie auf den entsprechenden Link auf der Login-Seite. Anschließend geben Sie Ihren Benutzernamen ein und klicken auf **\*\*„Passwort anfordern“\*\***. Sie erhalten an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse einen Link, in dem Sie ihr neues Passwort eingeben können.

**\*\*Bitte beachten Sie:\*\*** Sie können nur ein neues Passwort anfordern, wenn Sie eine gültige E-Mail-Adresse hinterlegt haben, z. B. bei der Anmeldung für die Portalnutzung. Nur bei einer gültigen E-Mail-Adresse sind alle Funktionalitäten des Portals nutzbar.



Haben Sie noch keine E-Mail- Adresse hinterlegt, kontaktieren Sie unseren Kundensupport. Die Kontaktdaten finden Sie in den Einstellungen unter „Meine Daten“.

### # Passwort ändern

Ihr Passwort können Sie jederzeit in den Einstellungen im Menüpunkt **\*\*„Meine Daten“** ändern. Dazu geben Sie das aktuelle Passwort im entsprechend gekennzeichneten Eingabefeld ganz links ein und Ihr neues Passwort in die beiden Eingabefelder rechts daneben. Nach Bestätigung des neuen Passworts ist dies für die nächsten Logins gültig.

**\*\*Bitte beachten Sie:\*\*** Das neue Passwort muss mindestens acht Zeichen lang sein und muss mindestens eine Zahl sowie ein Sonderzeichen (!@#%&€()'"\$;:.,-) enthalten, um den Anforderungen an ein sicheres Passwort zu entsprechen.

### # Aktualität der Daten

Die Verbrauchsdaten werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert. Je nach eingesetzter Zählertechnologie variiert die Häufigkeit der Datenauslesung. Den Zeitpunkt der letzten Datenlieferung finden Sie in der Analyse oben rechts im Diagrammfeld.

**\*\*Bitte beachten Sie:** Die dargestellten Verbräuche und Kosten haben lediglich informativen Charakter. Rechtsverbindlich sind die Jahresendabrechnungen Ihres jeweiligen Energielieferanten!\*

### # Startseite (Dashboard) - Übersicht Verbrauch

Die Startseite (Dashboard) öffnet sich bei jedem Login und kann jederzeit durch Klick auf „Übersicht“ nach der Auswahl "Verbrauch" in der Hauptnavigation oben erreicht werden. Die Startseite gibt Ihnen mit den Kreiselementen einen ersten, zusammenfassenden Überblick über die aktuellen Kennzahlen Ihres Energieverbrauchs.

Durch Klick auf die Slider rechts und links der Kreiselemente können Sie sich die Kennzahlen für die weiteren Sparten anzeigen lassen (sofern vorhanden).

Im ersten Kreiselement finden Sie den Energieverbrauch in kWh, der bis jetzt im laufenden Monat angefallen ist. Im zweiten Kreiselement sind die aktuellen Kosten in Euro dargestellt, die durch diesen Verbrauch bisher entstanden sind. Im dritten Kreiselement wird der CO<sub>2</sub>-Ausstoß in kg/kWh angezeigt, der zur Erzeugung der bisher verbrauchten Energiemenge entstanden ist. Per Voreinstellung wird der CO<sub>2</sub>-Wert Ihres Tarifs für die Berechnung genutzt. Im vierten Kreiselement wird der aktuelle Energieverbrauch mit Ihrem durchschnittlichen Verbrauch verglichen. Die Höhe der Abweichung zu Ihrem durchschnittlichen Energieverbrauch in einer vergleichbaren Zeitperiode ist prozentual angegeben, die Richtung der Abweichung erkennen Sie auch an der Randfarbe des Kreiselements:

- Grüner Rand: Ihr aktueller Monatsverbrauch ist geringer als Ihr üblicher Energieverbrauch in einem vergleichbaren Zeitraum
- Grauer Rand: Ihr aktueller Monatsverbrauch entspricht Ihrem üblichen Verbrauch in einem vergleichbaren Zeitraum
- Roter Rand: Ihr aktueller Monatsverbrauch ist höher als Ihr üblicher Durchschnitt in einem vergleichbaren Zeitraum

Zur Berechnung des Durchschnitts: Der Monatsverbrauch bis zum aktuellen Tag wird anteilig mit dem Durchschnitt verglichen, der bis zum aktuellen Tag im Vormonat angefallen ist. Ist also der aktuelle Tag der zehnte des Monats, wird der durchschnittliche Verbrauch bis heute mit den ersten 10 Tagen der Vormonate verglichen.

**\*\*Beispiel:\*\*** Am 18. Juli wird der aktuelle Verbrauch mit dem durchschnittlichen Verbrauch verglichen, der bis zum jeweils 18. in den Monaten April, Mai und Juni sowie Juli angefallen ist.

Ist zusätzlich zu Ihren Verbrauchsdaten auch der Zählerstand vorhanden, erscheint am unteren, rechten Rand der Kreiselemente ein Feld mit einem „+“. Nach Klick auf das „+“-Symbol wird Ihr Zählerstand inkl. des Datums und der Uhrzeit der Messung des Zählerstandes angezeigt.

## ## Kosten-Check

Mit dem Kosten-Check, den Sie unten links auf der Startseite (Dashboard) finden, behalten Sie im Blick, ob Sie am Ende des Abrechnungsjahres eine Rückzahlung oder Nachzahlung erwarten können. Um die Funktion des Kosten-Checks vollständig nutzen zu können, müssen Sie vorab Informationen zu Ihren Abschlagszahlungen in den Einstellungen unter dem Menüpunkt **\*\*„Meine Abschläge“\*\*** eingeben. Die Berechnung der zu erwartenden Rück- bzw. Nachzahlung erfolgt anhand der Summe der Abschlagszahlungen, die innerhalb eines Abrechnungsjahres geleistet werden, und den Verbrauchskosten.

Liegen die tatsächlichen Verbrauchsdaten innerhalb einer Abrechnungsperiode (beispielsweise zu Beginn der Abrechnungsperiode) noch nicht vor, werden die fehlenden Verbrauchswerte prognostiziert. Damit hilft Ihnen der Kosten-Check, kontinuierlich im Blick zu behalten, was Sie in Ihrer Jahresabrechnung erwartet. So können Sie bereits im Laufe des Jahres etwaige Rück- oder Nachzahlungen einplanen bzw. bei einer drohenden Nachzahlung eventuell entgegensteuern.

Mit Klick auf das Bleistift-Symbol in der unteren rechten Ecke des Kosten-Checks öffnet sich die Eingabemaske, in der Sie Ihre Abschlagszahlungen eingeben bzw. überprüfen und anpassen können. Dazu geben Sie links unter „Start Abschlagszahlungen“ den Beginn des Abrechnungsjahres ein. Wenn Ihr Abrechnungsjahr zu Ihrem Tarif also beispielsweise ab dem 15.02. begonnen hat, tragen Sie dieses Datum in das linke Eingabefeld ein. Unter „Abschlag“ geben Sie die Höhe Ihrer Abschlagszahlung ein, rechts daneben wählen Sie den Zahlungsrhythmus für die Abschlagszahlungen aus.

**\*\*Beispiel:\*\*** Bei einem monatlichen Abschlag von 40 Euro geben Sie im Feld „Abschlag“ den Betrag Euro 40,00 ein, bei Zahlungsrhythmus wählen Sie im Dropdown-Menü monatlich aus.

Der Eintrag unter „Abschlag gilt bis“ wird automatisch ausgefüllt und beträgt immer ein Jahr als volles Abrechnungsjahr. Ändert sich Ihr Abschlagszahlung innerhalb einer Abrechnungsperiode, fügen Sie durch Klick auf das „+“-Symbol eine neue Zeile hinzu, in der Sie die neuen Abschlagszahlung hinzufügen können.

## ## CO<sub>2</sub>-Bilanz

CO<sub>2</sub> fällt bei der Erzeugung von Energie im Verbrennungsprozess von beispielsweise Erdgas und Kohle an. Informationen zum CO<sub>2</sub>-Ausstoß in kg/kWh, der bei der Erzeugung der verbrauchten Energiemenge angefallen ist, finden Sie direkt unten rechts auf der Startseite bzw. durch Klick auf die Slider in der Monatsbilanz.

Die bei der Energieerzeugung entstandenen CO<sub>2</sub>-Emissionen werden in fünf verschiedene Äquivalente umgerechnet, die Ihnen durch Klick auf das jeweilige Symbol (Auto, Flugzeug, Baum, Kuh oder Personen) angezeigt werden. So können Sie beispielsweise sehen, wie viele Bäume gepflanzt werden müssen, um den CO<sub>2</sub>-Ausstoß kompensieren zu können oder wie vielen Flugkilometern dieser entspricht.

## # Startseite (Dashboard) - Übersicht Haushaltsvergleich

Der Haushaltsvergleich öffnet sich nach Auswahl „Haushaltsvergleich“ in der Hauptnavigation unter „Übersicht“. Der Haushaltsvergleich zeigt, wie hoch oder niedrig der Verbrauch im Vergleich zu anderen Haushalten ist. Damit der Vergleich berechnet werden kann, sind Angaben zur Haushaltsausstattung notwendig. Die Angaben können Sie in den Einstellungen unter dem Menüpunkt „Mein Haushalt“ jederzeit eingeben bzw. ändern. Nach dem ersten Klick auf „Speichern“ wird der Haushaltsvergleich berechnet und angezeigt.

Der Haushaltsvergleich zeigt Ihre eigene Position verglichen mit allen anderen, ähnlich ausgestatteten Haushalten. Damit erkennen Sie auf den ersten Blick, welche Platzierung Ihr Haushalt hat und ob sie zu den effizienten bzw. ineffizienten Haushalten gehören. Der Haushaltsvergleich wird mit Aufruf der Seite immer für den aktuellen Monat angezeigt, mit den Slidern können Sie in vergangene Zeitperioden wechseln. Da der Haushaltsvergleich auf Basis realer Verbrauchswerte berechnet wird, kann sich im aktuell laufenden Monat die eigene Platzierung mit jedem neuen Verbrauchswert ändern (siehe auch „Aktualität der Daten“).

Die Berechnung des Vergleichs des eigenen Haushalts zu allen verfügbaren Haushalten erfolgt mithilfe statistischer Methoden, die die jeweilige Haushaltsausstattung aller Haushalte berücksichtigen. Sind weniger als 10 Haushalte für die Vergleichsberechnung vorhanden, erfolgt der Vergleich anhand eines Referenzhaushaltes. Der Referenzhaushalt entspricht in seinen wesentlichen Merkmalen (Gebäudetyp, Anzahl Personen im Haushalt und Haupterzeugung Warmwasser) Ihrer eigenen Haushaltsausstattung, die Sie unter „Mein Haushalt“ angegeben haben. Der Verbrauch aller Haushalte bzw. des Referenzhaushalts wird dem Verbrauch Ihres eigenen Haushalts gegenübergestellt.

In dem Widget unten links sehen Sie den Abstand Ihres Haushalts zum Durchschnittsverbrauch, der über alle verfügbaren Haushalte berechnet wird. Das Widget unten rechts zeigt den Abstand zu effizienten Haushalt bzw. den Abstand zum ersten Platz, wenn Sie bereits zu den effizienten Haushalten gehören. Neben dem Abstand in Prozent wird der Stromverbrauch in kWh angezeigt den Sie einsparen müssen, um zu den effizienten Haushalten zu gehören bzw. den ersten Platz zu belegen.

## # Verbrauchsanalyse

Ihnen stehen umfassende Analysemöglichkeiten für Ihren Energieverbrauch zur Verfügung. Die Analyse erreichen Sie durch Klick auf „Analyse“ in der Hauptnavigation oben.

### ## Analyse von Verbrauch, Kosten und CO<sub>2</sub>

Auf der ersten Seite der Analyse sehen Sie den Energieverbrauch des aktuell laufenden Monats in Form eines Balkendiagramms. Den aktuellen Analysezeitraum sehen Sie über dem Diagramm, durch Klick auf die Slider (< >) links und rechts neben der Anzeige können Sie den Analysezeitraum wechseln. Sind Sie also in der aktuellen Monatsansicht, wechseln Sie durch Klick auf den linken Slider in den Vormonat.

Im oberen Bereich des Diagrammfeldes können sie über die Reiter Ihre gewünschte zeitliche Auflösung der Analyse auswählen. In Abhängigkeit Ihres Tarifes sowie der Datenauflösung Ihres Smart Meters können Sie zwischen den folgenden Zeiträumen wählen: Tag, Woche, Monat, Jahr.

Oben rechts im Diagrammfeld finden Sie die Angabe, zu welchem Zeitpunkt die letzten Verbrauchsdaten importiert wurden. Sind über einen Zeitraum keine Daten übermittelt worden, werden diese durch Lücken in der Analyse dargestellt. Auf der linken Seite des Diagrammfeldes können Sie über die Reiter die jeweilige Analyseeinheiten den Verbrauch in kWh, die Kosten in Euro und die Umweltanalyse in CO<sub>2</sub>-Emissionen auswählen.

Der **\*\*Verbrauch\*\*** von Strom wird in Kilowattstunden (kWh) angezeigt. Die Verbrauchsdaten werden direkt über Ihren Zähler ermittelt. Die Kosten werden in Euro angezeigt und anhand des Verbrauchs sowie Ihres Tarifs berechnet. Die Berechnung der **\*\*Umweltanalyse\*\*** erfolgt anhand des Energieverbrauchs sowie dem CO<sub>2</sub>-Wert, die bei der Erzeugung der verbrauchten Energiemenge entstanden sind. Der CO<sub>2</sub>-Wert für die Berechnung ist an Ihren Tarif geknüpft.

Zum besseren Vergleich der Energieverbräuche, Kosten oder CO<sub>2</sub>-Emissionen über die einzelnen Zeitperioden können Sie die Y-Achse des Diagramms durch Klick auf das Schloss oben links im Diagramm fixieren. Durch einen erneuten Klick auf das Schloss heben Sie die Fixierung wieder auf.

Fahren Sie mit der Maus bzw. einem Finger über die Balken, zeigt Ihnen der Tooltip die jeweils exakten Werte eines Balkens im Diagramm an. Durch Doppelklick auf einen Balken im Analysediagramm gelangen Sie zur nächst kleineren zeitlichen Auflösung. Befinden Sie sich beispielsweise in der Wochenansicht, gelangen sie nach Doppelklick auf den Analysebalken für Montag in die Tagesanalyse für diesen Montag.

**\*\*Beispiel:\*\*** Sie sehen sich die Jahresansicht des Verbrauchs an und möchten analysieren, wie der Verbrauch innerhalb des Monats September verlaufen ist. Klicken Sie hierfür auf den Balken für September und schon befinden Sie sich in der Monatsansicht von September.

Unterhalb des Diagrammfeldes finden Sie zusammenfassend die wichtigsten Angaben zu der jeweils angezeigten Analyse. Links finden Sie den kleinsten Wert, der im Analysezeitraum aufgetreten ist, rechts den größten Wert. In der Mitte wird die Summe des aktuell betrachteten Zeitraums angezeigt. Bei den Berechnungen der Kennzahlen werden nur bereits vergangene Zeiträume berücksichtigt, nicht der aktuell laufende Tag. Daher kann es bspw. in der Wochenansicht vorkommen, dass als kleinster Wert nicht der Verbrauchswert des aktuell laufenden Tages angezeigt wird, sondern der kleinste Wert der bereits vergangenen Wochentage.

### **## Tarifhistorie**

In der Kostenanalyse, die Sie über die Reiter links im Diagrammfeld erreichen, erscheint am rechten, unteren Rand der Zusammenfassung eine Lupe. Durch Klick auf die Lupe werden die Tarife der jeweiligen Zähler angezeigt. So können Sie für jeden Analysezeitraum nachvollziehen, welche Tarife den angezeigten Kosten zugrunde liegen.

### **## Vergleiche**

Rechts im Diagrammfeld können Sie die Vergleichsanalysen auswählen: den Vergleich mit dem Durchschnitt (oberer Button) oder den Vergleich mit der Vorperiode (unterer Button). Der Durchschnitt wird über die vergangenen Verbrauchswerte für die einzelnen Zeitperioden ermittelt und mit dem Verbrauch der ausgewählten Zeitperiode verglichen. So wird beispielsweise in der Tagesansicht der Verbrauch für den aktuellen Montag mit dem Durchschnitt verglichen, der an den vergangenen 3 Tagen inklusive dem aktuellen Tag entstanden ist.

Beim Vergleich mit der Vorperiode wird der Verbrauchswert der ausgewählten Zeitperiode mit dem der vorangegangenen Zeitperiode verglichen. So wird beispielsweise in der Wochenansicht die aktuelle Woche mit dem Verbrauch der vorangegangenen Woche verglichen.

Durch Klick auf einen der beiden Vergleichsbuttons wird die Vergleichsanalyse aktiviert. Dabei werden die aktuellen Werte des Analysezeitraums transparent dargestellt, während die Abweichungen zum jeweiligen Vergleichszeitraum farblich hervorgehoben werden. Ein grüner Balken signalisiert, dass Sie weniger als im Vergleichszeitraum verbraucht haben, ein roter Balken signalisiert, dass mehr verbraucht wurde als in der ausgewählten Vergleichsperiode. Die Höhe der grünen bzw. roten Balken spiegelt den Grad der Abweichung wieder: je größer der Balken, desto größer ist die Abweichung. Die Werte des aktuellen Analysezeitraumes, der Vergleichsperiode als auch den Grad der prozentualen Abweichung werden Ihnen im Tooltip angezeigt, wenn Sie mit der Maus bzw. dem Finger über die Balken fahren.

**\*\*Beispiel:\*\*** Sie befinden sich in der Wochenansicht. Pro Wochentag sehen Sie jeweils Ihre aktuellen Kosten sowie den Vergleich zu den Kosten der vergangenen Woche. So können Sie Tag für Tag vergleichen, wie sich Ihre aktuellen Tageskosten von denen der Vorwoche unterscheiden.

Durch einen erneuten Klick auf die Vergleichsbuttons wird die Vergleichsanalyse wieder deaktiviert. Es kann nur jeweils eine Vergleichsanalyse angezeigt werden.

## ## Export

Unterhalb der Vergleiche können Sie durch Klick auf die graue Box mit dem „+“ die angezeigten Daten exportieren. **\*\*Bitte beachten Sie,\*\*** dass nur die Daten des aktuell ausgewählten Analysezeitraumes exportiert werden, das heißt die Werte des Tages in der Tagesansicht, die Werte des Jahres in der Jahresansicht etc. Die Daten des Analysezeitraums werden – in Abhängigkeit der Auslesefrequenz Ihres Smart Meters – entweder als 1/4h-Werte oder 1h-Werte exportiert. Verfügen Sie über mehrere Bezugszähler, die in der Analyse aktiviert sind, werden die Daten für jeden Zähler in einem separaten Tabellenreiter ausgegeben.

## ## Prognose und Tarifnutzung

Die **\*\*Prognose\*\*** ermöglicht es Ihnen, Ihren zukünftigen Verbrauch, die Kosten und den CO<sub>2</sub>-Ausstoß abzuschätzen. Sie können die Prognose durch Klick auf die entsprechend gekennzeichnete Checkbox unten rechts im Diagrammfeld aktivieren. Die Berechnung der Prognose erfolgt dabei auf Grundlagen Ihres bisherigen Verbrauchsverhaltens. Je mehr Daten zur Verfügung stehen, desto präziser wird die Prognose berechnet. Liegen zu Beginn noch keine Verbrauchsdaten für Sie vor, erfolgt die Prognose anhand des Verbrauchs eines vergleichbaren Haushaltes.

Verfügen Sie über einen zeitvariablen Tarif, können Sie sich über die **\*\*Tarifnutzung\*\*** die Verbrauchswerte in den unterschiedlichen Tarif- und Zeitzonen anzeigen lassen. Dazu aktivieren Sie die Checkbox „Tarifnutzung“ unten ganz rechts im Diagrammfeld. Danach werden die jeweils gültigen zeitvariablen Tarife eines Analysezeitraums durch dunkle und helle Farbtöne abgegrenzt, die Darstellung der jeweiligen Zeitzonen innerhalb eines zeitvariablen Tarifs erfolgt durch weitere Abstufungen des dunklen bzw. hellen Farbtones eines zeitvariablen Tarifs innerhalb der Analysebalken.

## # PEAKpoker

Das Spiel “PEAKpoker” animiert zum bewussten Umgang mit Energie und damit dazu, Energie und Geld zu sparen. Das Spiel kann täglich gespielt werden, entweder unterwegs auf dem Smartphone oder zu Hause auf dem Desktop oder Tablet. Es basiert auf Ihrem Stromverbrauch, den Ihr Smart Meter liefert.

Ziel des Spiels ist es, den Stromverbrauch in kWh des heutigen Tages so präzise und realistisch wie möglich zu schätzen. Je näher der Tipp dem wahrscheinlichen Tagesverbrauchswert kommt, desto mehr Punkte können Sie gewinnen. Wenn Sie auf „Tipp“ klicken, sehen Sie einen Überblick über die letzten, realen Verbrauchswerte mit der Abweichung Ihrer bisherigen Tipps als Hinweis.

Die Ergebnisse erhalten Sie am folgenden Tag per Push-Nachricht auf Ihr Smartphone oder Tablet. Entspricht Ihr Tipp dem realen Verbrauchswert, erhalten Sie Bonuspunkte. Liegt der Tipp ober- oder unterhalb, können Sie diese Abweichung „ausgleichen“, indem Sie entweder virtuelle Erzeugungsanlagen oder virtuelle Haushaltsgeräte aktivieren. Dazu erhalten Sie nach Klick auf den Button drei Karten mit unterschiedlichen Geräten.

War Ihr Tipp zu niedrig, können Sie mit virtuellen Haushaltsgeräten die Abweichung zum realen Verbrauch ausgleichen. War Ihr Tipp zu hoch, sollten Sie virtuelle Erzeugungsanlagen hinzu ziehen. Diese gezeigten Geräte können Sie einzeln oder zusammen schalten, um die fehlenden kWh in beide Richtungen auszugleichen. Mit der richtigen Kombination können Sie die Abweichung vollständig ausgleichen. Für diesen kompletten Ausgleich erhalten Sie nochmals Zusatzpunkte.

## # Benachrichtigungen

Durch Klick auf das Nachrichten-Symbol erreichen Sie die Nachrichtenübersicht. Dort sehen Sie alle Meldungen, die Sie als Push-Nachricht erhalten haben. Emails über Kosten und/oder Verbrauchs-Checks werden dort nicht angezeigt.

Ungelesene Nachrichten sind hervorgehoben, mit einem Klick kann die Nachricht geöffnet werden. Rabattnachrichten sind durch ein zusätzliches Symbol (Lupe) gekennzeichnet, ein Klick darauf führt Sie zur Rabattübersicht. Mit dem Löschen-Symbol sowie unter dem Punkt „Bearbeiten“ können Sie einzelne bzw. alle Nachrichten auswählen und löschen.

## # Rabattübersicht

Die Rabattübersicht zeigt alle Rabatte, die Ihnen auf den Stromverbrauch bislang gewährt wurden. Der Rabatt gilt dabei ausschließlich für den Arbeitspreis Ihres Stromtarifes. Die gesamte Einsparung aller Rabattaktionen innerhalb des aktuellen Abrechnungsjahres wird Ihnen oben als Summe angezeigt. Das Abrechnungsjahr entspricht dem Vertragsjahr für Ihren aktuell gültigen Stromtarif. Die Rabattsumme wird Ihnen mit der nächsten Jahresabrechnung für Strom gutgeschrieben.

Die Rabatte sind chronologisch sortiert, zukünftige Rabattaktionen sind durch ein zusätzliches Symbol gekennzeichnet. Wird eine Rabattaktion von Ihrem Energieversorger durchgeführt, erhalten Sie automatisch eine Push-Benachrichtigung. Die Benachrichtigung enthält die Rabatthöhe sowie den Gültigkeitszeitraum. Auf Ihrem Smartphone oder Tablet behalten Sie alle laufenden Rabattaktionen mit dem Tarif-Widget im Blick. In dem Tarif-Widget werden Ihnen die Höhe des Rabatts, die Verringerung des Arbeitspreises sowie die noch verbleibende Zeit bis zum Ablauf des Gültigkeitszeitraums des Rabatts angezeigt.

## # Social Networks

Mit der Social-Networks-Anbindung erhalten Sie die Möglichkeit, Informationen über Ihren Energieverbrauch auf sozialen Netzwerken zu teilen und Einsparmaßnahmen zu diskutieren. Der Austausch unterstützt Sie dabei, das eigene Verbrauchsverhalten besser einschätzen zu können und sich mit anderen zu vergleichen.

## # Einstellungen

Die Einstellungen erreichen Sie oben rechts in der Hauptnavigation durch Klick das Benutzer-Icon.

## ## Meine Daten

Unter den Einstellungen finden Sie im Menüpunkt „Meine Daten“ im rechten Feld Ihre persönlichen Kundendaten mit Ihrem Namen, Ihrem Benutzernamen für das Portal sowie Ihrer Portal-ID.

Im unteren Feld „Einstellungen“ haben Sie jederzeit die Möglichkeit, Ihr Passwort zu ändern. Dazu geben Sie einfach Ihr aktuelles Passwort, das Sie für den letzten Login genutzt haben, in das Feld „Aktuelles Passwort“ ganz links ein. Anschließend geben Sie das neue Passwort in die beiden Felder rechts daneben ein. Mit Klick auf „Passwort speichern“ bestätigen Sie die Änderung des Passwortes.

Zusätzlich können Sie unter „Benachrichtigungen“ einstellen, ob Sie per E-Mail über eine zu erwartenden Nachzahlung informiert werden möchten. Dazu aktivieren Sie die entsprechende Checkbox durch einen Klick. Bei einer zu erwartenden Nachzahlung wird maximal eine E-Mail pro Monat versandt. Die Berechnung der zu erwartenden Nachzahlung erfolgt anhand des prognostizierten Verbrauchs sowie des eingegebenen Tarifs und wird mit der Summe der Abschlagszahlungen innerhalb der Abrechnungsperiode verglichen. Sie können die Benachrichtigungsfunktion jederzeit wieder deaktivieren.

**\*\*Bitte beachten Sie:\*\*** Die Funktion Benachrichtigung kann nur aktiviert werden, wenn eine gültige E-Mail-Adresse vorhanden ist. Ist noch keine E-Mail-Adresse hinterlegt, können Sie dies jederzeit bei unserem Kundensupport nachholen. Die Kontaktdaten des Kundensupports finden Sie in den Einstellungen unter dem Menüpunkt **\*\*„Meine Daten“\*\***.

## ## Meine Zähler

Auf der Zählerübersicht sehen Sie Ihren Zähler und können für den Zähler einen Namen eingeben.



## ## Meine Abschläge

Das Abrechnungsjahr sowie die Höhe und den Zahlungsrhythmus der Abschläge geben Sie im Menüpunkt „Meine Abschläge“ ein. Die Einträge gelten immer für eine jährliche Abrechnungsperiode.

Der Beginn Ihres Abrechnungsjahres entspricht dem Datum Ihrer ersten Abschlagszahlung bzw. dem Ende Ihrer letzten Abrechnungsperiode. Das Datum Ihrer letzten Abrechnungsperiode finden Sie beispielsweise auf Ihrer letzten Jahresabrechnung. Wenn Ihr Abrechnungsjahr zu Ihrem Tarif also beispielsweise am 15.02. begonnen hat, geben Sie dieses Datum in das Eingabefeld links unter „Start Abschlagszahlung“ ein. Unter „Abschlag“ geben Sie die Höhe Ihrer Abschlagszahlung ein, rechts daneben wählen Sie den Zahlungsrhythmus für die Abschlagszahlungen aus. Der Eintrag unter „Abschlag gilt bis“ wird automatisch ausgefüllt und beträgt immer ein Jahr als volles Abrechnungsjahr.

**\*\*Beispiel:\*\*** Bei einem monatlichen Abschlag von 40 Euro geben Sie im Feld „Abschlag“ den Betrag 40,00 ein, bei Zahlungsrhythmus wählen Sie im Dropdown-Menü monatlich aus.

Anhand der Summe können Sie stets kontrollieren, ob die von Ihnen eingegebenen Abschläge insgesamt korrekt sind.

Ändert sich die Höhe Ihrer Abschlagszahlung oder der Zahlungsrhythmus innerhalb eines Abrechnungsjahres, können Sie durch Klick auf den „+“-Button eine Zeile zur Eingabe des neuen Abschlages hinzufügen und den Startzeitraum sowie die Höhe und den Zahlungsrhythmus eingeben. Das Enddatum der neuen Abschlagsperiode wird entsprechend des eingegebenen Startzeitpunktes des neuen Abschlags berechnet.

Nach Ablauf der Abrechnungsperiode wird das Startdatum des neuen Abrechnungsjahres automatisch angepasst. Ändert sich die Höhe der Abschlagszahlung im neuen Abrechnungsjahr, können Sie den neuen Abschlagswert einfach unter „Abschlag“ eingeben. Per Voreinstellung ist zunächst die Abschlagshöhe des letzten Abrechnungsjahres hinterlegt, die Sie jederzeit ändern können.

Sie können jeden eingegebenen Abschlag über das entsprechende Bleistift-Symbol rechts wieder bearbeiten, um so z.B. einen Fehler zu korrigieren oder bei einem Tarifwechsel den Beginn des neuen Abrechnungszeitraums einzustellen. Zum Löschen einer Abschlagsperiode klicken Sie auf das Eimer-Symbol.

**\*\*Bitte beachten Sie:\*\*** Der Kosten-Check kann nur nach Eingabe der Abschlagsinformation berechnet werden. **\*\*Der Kosten-Check hat rein informativen Charakter und ist nicht abrechnungsrelevant.\*\*** Er soll Ihnen lediglich dabei helfen, abschätzen zu können, was Sie in Ihrer Rechnung erwartet. Die genauen Werte können dabei abweichen, beispielsweise wenn vom Zähler innerhalb eines Abrechnungsjahres keine Verbrauchsdaten geliefert wurden. Je mehr Daten zu einem Zähler vorliegen, desto präziser wird der Kosten-Check berechnet.

### 3.1.3 FAQs

#### # Welche Vorteile habe ich durch das Portal?

Das Portal hilft Ihnen, Ihren Energieverbrauch zu visualisieren. Damit sind Sie jederzeit in der Lage, Ihren Energieverbrauch zu beobachten und Ihre Kosten unter Kontrolle zu halten.

So können Sie beispielsweise feststellen, wie hoch Ihr Stromverbrauch nachts oder während Ihrer Abwesenheit ist. Weiterhin können Sie Ihren Verbrauch mit dem Vormonat, dem Vorjahr oder Ihrem eigenen Durchschnittsverbrauch vergleichen, um Abweichungen in Ihrem Verbrauchsverhalten zu identifizieren.

Dazu werden die Messdaten Ihres Zählers in regelmäßigen Abständen ausgelesen und visualisiert. Durch die verschiedenen Analysemöglichkeiten im Portal gewinnen Sie eine hohe Transparenz über Ihren bisherigen und aktuellen Energieverbrauch, die Kosten und den CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Die Prognose hilft Ihnen, den noch kommenden Energie- und Kostenaufwand abzuschätzen.

Die wichtigsten Kennzahlen zu Ihrem Energieverbrauch sind immer übersichtlich für Sie zusammengefasst. In den Kreiselementen auf der Startseite sehen Sie sofort Ihren Monatsverbrauch und die dazugehörigen Kosten. Mit dem Kosten-Check behalten Sie stets im Blick, ob Sie mit der nächsten Jahresabrechnung eine Rück- oder Nachzahlung erwartet. Ist eine Nachzahlung zu erwarten, können Sie sich automatisch per E-Mail informieren lassen.

#### # Wie oft werden meine Verbrauchsdaten aktualisiert?

Die Messdaten werden in regelmäßigen Abständen ausgelesen. Smart Meter sind in der Lage, Messdaten viertelstündlich oder stündlich zu liefern. Den Zeitpunkt der letzten Datenlieferung finden Sie in jeder Analyse rechts oben im Diagrammfeld (in der Regel sind mindestens die Daten vom Vortag vorhanden).

#### # Wie sicher sind meine Daten?

Sowohl Ihre persönlichen Daten (beispielsweise Benutzername und E-Mail-Adresse), Ihre individuellen Verbrauchsdaten als auch Ihre Tarif- und Abschlagsinformationen sind in Ihrem Portal jederzeit vor unberechtigtem Zugriff geschützt, da die Datenübertragung zu jedem Zeitpunkt verschlüsselt ist. Der Zugang zum Portal ist darüber hinaus nur mit Ihrem Benutzername und Ihrem Passwort möglich, das Sie gleich nach dem ersten Login ändern müssen. Zudem werden Ihre Daten nur für Ihre persönliche Verbrauchsvisualisierung im Portal genutzt und nicht unberechtigte Dritte weitergegeben.

#### # Auf welcher Datengrundlage wird der Haushaltsvergleich berechnet?

Die Berechnung des Haushaltsvergleichs erfolgt auf Basis real gemessener Stromverbrauchsdaten von vergleichbaren Haushalten. In Abhängigkeit der individuellen Haushaltsausstattung jedes Haushaltes wird der Stromverbrauch normalisiert. Die normalisierten Verbrauchswerte aller Haushalte werden dann mit dem Verbrauchswert des eigenen Haushaltes verglichen.

#### # Warum wird die Kostenanalyse nicht angezeigt, obwohl Verbrauchsdaten vorliegen?

Die Kostenanalyse wird angezeigt, wenn die notwendigen Tarifinformationen für die einzelnen Zähler hinterlegt sind. Nur anhand der Tarife kann die Kostenanalyse in Verbindung mit den Verbrauchsdaten berechnet werden.

Bitte beachten Sie, dass sich Ihr Tarif jeweils aus einem Grundpreis und einen Arbeitspreis zusammensetzt. Verfügen Sie über einen zeitvariablen Tarif, gibt es in der Regel pro Zeitzonen einen Arbeitspreis. Nur wenn beide Werte in die entsprechend gekennzeichneten Felder eingegeben werden, wird die Kostenanalyse korrekt berechnet.

#### # Wie kann ich einen anderen Betrachtungszeitraum auswählen?

Bei Aufruf der Analyseseite wird Ihnen zunächst der aktuelle Monat angezeigt. Über dem Diagrammfeld steht der aktuelle Betrachtungszeitraum für die dargestellte Analyse. Ihnen stehen drei Möglichkeiten zur Verfügung, den Betrachtungszeitraum zu ändern. Zum einen können Sie durch klicken auf die Slider (< >) links und rechts der Anzeige des Betrachtungszeitraums in die jeweils anschließende Vor- bzw. Folgeperiode des aktuellen Betrachtungszeitraums wechseln. Zum anderen können Sie durch anklicken der Reiter im oberen Diagrammfeld die zeitliche Auflösung der Analyse ändern. Als Analysezeiträume stehen Ihnen Tag, Woche, Monat und Jahr zur Verfügung. Als dritte Möglichkeit können Sie auf einen Balken direkt im Diagramm klicken. Dadurch gelangen Sie immer in die nächstkleinere zeitliche Auflösung. Befinden Sie sich beispielsweise in der aktuellen Monatsansicht und klicken doppelt auf den Balken vom 15. des Monats, springen Sie direkt in die Tageansicht des ausgewählten Tages. Befinden Sie sich in der Jahresansicht und klicken auf einen Monat, befinden Sie sich in der entsprechenden Monatsansicht.



### **# Warum wird das Spielergebnis nicht angezeigt?**

Das Spielergebnis wird einmal täglich geliefert. Liegt das Ergebnis vor, erhalten Sie eine Nachricht. Wird das Spielergebnis an einem Tag nicht angezeigt, kann das zwei Ursachen haben. Zum einen kann der Zähler defekt sein, so dass kein Verbrauchswert geliefert wurde. Zum anderen kann die Verbindung mit dem Server unterbrochen worden sein, so dass die Ergebnisse nicht geliefert werden konnten. Wenden Sie sich bitte in beiden Fällen umgehend an unseren Kundensupport.

### **# Warum wird mir das Portal nicht in der Sprache angezeigt, die ich auf meinem Gerät eingestellt habe?**

Das Portal wird in der Geräte- bzw. Browsersprache angezeigt, wenn diese vom Portal unterstützt wird. Haben Sie eine Sprache ausgewählt, die das Portal nicht unterstützt, wird das Portal in der Sprache angezeigt, in unserer Vertragssprache angezeigt.

### **# Warum werden die Nachrichten in einer anderen Sprache angezeigt als das Portal?**

Die Nachrichten werden in einer anderen Sprache als das Portal angezeigt, wenn unsere Vertragssprache als Schriftsprache festgelegt wurde. Das hat den Vorteil, dass für den gesamten Schrift- und Nachrichtenverkehr eine einheitliche Sprache verwendet wird.

### **# Warum bekomme ich Nachrichten von meinem Energieversorger?**

Die Nachrichten informieren Sie über aktuelle Ereignisse und Angebote. Damit bleiben Sie stets auf dem Laufenden und profitieren von unseren attraktiven Rabattangeboten.

### **# Wann bekomme ich den Rabatt, den ich durch mein Verbrauchsverhalten erhalten habe?**

Der Rabatt wird Ihnen in der Jahresendabrechnung gutgeschrieben. Die Summe der Rabatte innerhalb eines Abrechnungsjahres sehen Sie jederzeit im Menüpunkt **\*\*„Meine Rabatte“\*\*** in den Einstellungen.

### **# Welche Browser und Geräte werden unterstützt?**

Das Portal ist optimiert für folgende Webbrowser und Geräte:

#### **\*\*Webbrowser\*\***

- Firefox ab Version 45
- Internet Explorer ab Version 10
- Chrome ab Version 50
- Safari (Ausnahme: Inkognito-Modus ist aktiviert)

#### **\*\*Smartphones und Tablets\*\***

- iOS ab Version 9
- Android ab Version 4.1

Verwenden Sie eine ältere Version der genannten Browser oder Geräte, können evtl. Darstellungsprobleme auftreten. Die Grundfunktionalität ist jedoch nicht beeinträchtigt.

### **# An wen wende ich mich bei Fragen oder Problemen mit dem Portal?**

Haben Sie weitere Fragen zum Portal oder werden die Analysen nicht fehlerfrei dargestellt, wenden Sie sich bitte an unseren Kundensupport. Die Kontaktdaten finden Sie im Portal unter den Einstellungen im Menüpunkt **„Meine Daten“**.

## 3.2 Russian Version

### 3.2.1 Glossary

#### # Какие преимущества дает портал?

Портал визуализирует потребление электроэнергии и воды. Это значит, что вы можете в любое время проверить потребление электроэнергии и проконтролировать затраты.

Вам не составит труда определить, например, расход электричества ночью и во время вашего отсутствия. Также можно сравнить текущий расход с расходом за предыдущий месяц, предыдущий год, или со своим средним расходом, чтобы выявить отклонения от обычного потребления.

Для этого данные с вашего счетчика регулярно считываются и визуализируются. Представленные на портале различные способы анализа позволяют легко оценить расход электроэнергии, затраты и выбросы CO<sub>2</sub> в прошлом и в настоящее время. Функция прогноза помогает оценить будущий расход электроэнергии и затраты.

Самые важные показатели потребления электроэнергии всегда показаны таким образом, чтобы их было легко заметить. На начальной странице в круглых элементах отображаются показатели потребления за месяц и соответствующих затрат. Функция "Проверка-потребления" позволяет оценить, следует ли рассчитывать на возмещение, или в следующем году потребуются заплатить больше. Если требуется дополнительная плата, можно установить автоматическое оповещение по электронной почте.

#### # Как часто обновляются данные потребления?

Данные измерения считываются с регулярными интервалами. Умные счетчики могут считывать данные измерения каждые четверть часа или каждый час. Время последнего импорта данных приводится для каждого анализа в верхнем правом углу графика (обычно это данные не позднее чем за прошлый день).

#### # Насколько хорошо защищены мои данные?

Хранящиеся в портале личные данные (такие как имя пользователя и адрес электронной почты), данные потребления, а также информация о вашем тарифе и скидках полностью защищены от несанкционированного доступа с помощью шифрования всех передаваемых данных. Кроме того, для входа в портал требуется ввести имя пользователя и пароль, а после первого входа пароль необходимо изменить. Вместе с тем, ваши данные используются только для визуализации вашего личного потребления на портале. Они не передаются неуполномоченным третьим лицам.

#### # Какие данные используются для выполнения сравнения?

Сравнение выполняется на основании реальных данных потребления электричества для подобных домов. Потребление электричества определяется по работе оборудования в каждом доме. Полученные для всех домов показатели потребления сравниваются с данными потребления вашего дома.

#### # Почему не отображается анализ затрат, хотя имеются данные потребления?

Анализ затрат отображается после того, как для отдельных счетчиков будет сохранена информация про тарифы. Анализ затрат может быть рассчитан исходя из данных потребления только при наличии информации про тарифы.

Имейте в виду, что ваш тариф всегда складывается из базовой цены и цены за единицу. Если вы пользуетесь тарифом по времени потребления, для каждой временной зоны обычно имеется своя цена за единицу. Таким образом, анализ затрат может быть рассчитан только после того, как в соответствующих полях введены оба показателя.

## # Как выбрать для просмотра другой период?

Если открыть страницу анализа, сначала отображается текущий месяц. В верхней части поля графика показан текущий наблюдаемый период для представленного анализа. Наблюдаемый период можно изменить тремя способами. Во-первых, можно нажимать ползунки (< >) слева и справа, чтобы выбирать предшествующие или последующие наблюдаемые периоды. Можно также изменять временное разрешение анализа, нажимая вкладки в верхней части графика. Доступны такие периоды анализа: День, Неделя, Месяц и Год. Третий способ — нажать столбик непосредственно на графике. В результате вы перейдете к ближайшему меньшему временному разрешению. Например, если при просмотре текущего месяца дважды нажать столбик 15-го числа месяца, вы автоматически перейдете к просмотру выбранного дня. Если при просмотре года нажать месяц, вы перейдете к просмотру соответствующего месяца.

## # Почему не отображаются результаты игры?

Результаты игры присылаются раз в день. Вы получите уведомление, когда результаты игры будут доступны. Может быть две причины, почему результаты игры не отображаются в течение дня. Возможно, неисправен счетчик, и данные потребления не были отправлены. Либо отсутствует соединение с сервером, и потому результаты не были доставлены. В любом случае, немедленно свяжитесь со службой поддержки.

## # Почему портал не отображается на языке, выбранным для моего устройства?

Портал отображается на языке устройства или браузера, при условии, что такой язык поддерживается порталом. Если вы выбрали язык, не поддерживаемый порталом, он будет отображаться на нашем языке контракта.

## # Почему уведомления отображаются не на языке портала?

Уведомления отображаются не на языке портале, если в качестве языка корреспонденции задан наш язык контракта. Преимущество этого заключается в том, что один язык используется для всей корреспонденции и уведомлений.

## # Почему я получаю уведомления от моего поставщика электроэнергии?

Уведомления сообщают вам о текущих событиях и предложениях. Таким образом, вы знаете последние новости и можете пользоваться нашими выгодными скидками.

## # Когда я получу скидку, предоставленную за мое потребление?

Скидка учитывается в счете, присылаемом в конце года. Общую скидку за отчетный год можно просмотреть в любой момент, выбрав в настройках опцию **\*\*\*Моя скидка\*\*\***

## # Какие браузеры и устройства поддерживаются?

Портал оптимизирован под такие веб-браузеры и устройства:

**\*\*Веб-браузеры\*\***

- Firefox 45 или более высокая версия
- Internet Explorer 10 или более высокая версия
- Chrome 50 или более высокая версия
- Safari (исключение: включен режим инкогнито)

## **\*\*Смартфоны и планшеты\*\***

- iOS 9 или более высокая версия

- Android 4.1 или более высокая версия

Если используются браузеры либо устройства более старой версии, возможны проблемы с отображением. Тем не менее, основные функции будут работать.

## **# Куда обратиться, если у меня имеются вопросы о портале или в случае проблем?**

Если у вас имеются дополнительные вопросы о портале или в случае неправильного отображения анализа обращайтесь в нашу службу поддержки. Контактная информация приводится на портале, в настройках пункта меню "Мои данные".

### **3.2.2 Help**

#### **# Вход**

Портал защищен от несанкционированного доступа с помощью процедуры входа. После настройки услуги вам будут отправлены данные доступа.

Для входа в портал вам потребуются данные доступа (имя пользователя и пароль), которые вы получите по электронной почте. Для предотвращения несанкционированного доступа при первом входе в портал вам предложат изменить пароль. При следующем входе действительным будет только новый пароль. Для соответствия требованиям безопасности пароль должен содержать не меньше восьми символов, среди которых должна быть хотя бы одна цифра и специальный символ (!@#\$%&€()'"\$;:.-).

**\*\*Примите к сведению.\*\*** Если три раза вводится неправильный пароль, доступ к portalу блокируется на определенный период.

#### **## Вход в портал впервые:**

После того как вы вошли в первый раз, а затем ввели и подтвердили новый пароль, вы будете перенаправлены в портал. Если при первом входе данные счетчиков не отображаются, откроется демо портал, где вы можете ознакомиться со всеми имеющимися функциями. Как только станут доступны первые данные счетчиков, вам будет отправлено сообщение, через которое вы можете сразу войти в свой личный портал.

Также при первом входе вы получите информацию об общих положениях и условиях и политике конфиденциальности, с которыми можно ознакомиться, пройдя по соответствующим ссылкам. После того как вы подтвердите общие положения и условия и политику конфиденциальности, вам может быть предоставлена общая информация пользователя. Эта информация может содержать, например, описание новых функций портала. После этого вы вернетесь в демо портал или ваш личный портал. В случае чего, при входе в портал появится оповещение об изменениях в общих условиях и положениях и/или политике конфиденциальности либо другой важной информации пользователя.

#### **# Забыли пароль/имя пользователя?**

Если вы забыли пароль, нажмите на соответствующую ссылку на странице входа. Затем введите имя пользователя и нажмите кнопку **\*\*"Запросить пароль"\*\*. На предоставленный вами адрес электронной**

почты будет отправлено сообщение со ссылкой, воспользовавшись которой вы сможете ввести новый пароль.

**\*\*Примите к сведению:\*\*** Вы можете запросить пароль, только если сохранили действительный адрес электронной почты, например, после входа в портал. Все функции портала доступны, только если вы указали действительный адрес электронной почты.

Если вы еще не сохранили адрес электронной почты, обратитесь в службу поддержки. Контактная информация приводится в настройках пункта меню "Мои данные".

## # Изменить пароль

Вы можете в любое время поменять пароль, используя настройки пункта меню **\*\*\*"Мои данные"\*\*\***. Для этого введите текущий пароль в крайнем поле слева, а новый пароль — в двух полях справа. Как только вы подтвердите новый пароль, его можно будет использовать для следующего входа.

**\*\*Примите к сведению:\*\*** Для соответствия требованиям безопасности новый пароль должен содержать не меньше восьми символов, среди которых должна быть хотя бы одна цифра и специальный символ (!@#%&€()'"\$;:.-).

## # Обновление данных

Данные счетчиков обновляются с регулярным интервалом, при этом частота импорта данных зависит от используемых в счетчиках технологий. Время последнего импорта данных приводится в верхнем правом углу графика анализа.

**\*\*Примите к сведению:** Потребление и затраты приводятся исключительно в информационных целях. Юридически обязательными являются только годовые отчеты вашего поставщика электроэнергии!\*

## # Начальная страница (обзор) — Обзор потребления

Начальная страница (обзор) отображается сразу после входа и может быть открыта, если на главном навигационном экране выбрать "Потребление" и нажать "Обзор". В круглых элементах на начальной странице приводится сводка по последним основным показателям вашего потребления электроэнергии.

С помощью ползунков справа и слева от круглых элементов можно переходить к основным показателям в других областях (если доступны).

Расход электроэнергии за текущий месяц отображается в кВтч в первом круглом элементе. Второй круглый элемент показывает актуальные затраты в евро для текущего потребления. Третий круглый элемент показывает выбросы CO<sub>2</sub> (в кг/кВтч) при производстве использованной электроэнергии. По умолчанию для расчета используется значение CO<sub>2</sub> вашего тарифа. В четвертом круглом элементе приводится текущее потребление электроэнергии в сравнении со средним потреблением. Отклонение от среднего потребления электроэнергии за сравнимый период представлено в виде процента, и направление отклонения можно определить по цвету контура круглого элемента.

- Зеленый контур: Ваше текущее потребление за месяц ниже обычного потребления электроэнергии за сравнимый период

- Серый контур: Ваше текущее потребление за месяц соответствует обычному потреблению электроэнергии за сравнимый период

- Красный контур: Ваше текущее потребление за месяц выше среднего потребления за сравнимый период

Как рассчитывается среднее значение: Потребление за месяц до сегодняшнего дня сравнивается пропорционально со средним потреблением до такого же дня предыдущего месяца. Таким образом, если сегодня десятое число месяца, среднее потребление на данный момент сравнивается с потреблением до первых 10 дней предыдущих месяцев.

**\*\*Пример:\*\*** 18 июля актуальный расход сравнивается со средним потреблением до 18-го апреля, мая, июня и июля.

Если имеются показания счетчика и данные потребления, в нижнем правом углу круглого элемента имеется поле со значком "+". Если нажать "+", показания счетчика будут отображаться вместе с датой и временем получения этих показаний.

## ## Проверка-потребления

Раздел "Проверка-потребления", находящийся в левой части начальной страницы (обзор), позволяет определить, следует ли ожидать в конце отчетного года кредит или дебит. Для полноценного использования функции "Проверка-потребления" в настройке **\*\*"Мои платежи"\*\*\*** необходимо ввести информацию о частичных платежах. Расчет ожидаемого кредита или дебита выполняется исходя из общей суммы частичных платежей за расчетный год и цены энергии.

Если данные фактического потребления за расчетный период (например, в начале расчетного периода) пока не доступны, отсутствующие показатели потребления прогнозируются. Таким образом, функция "Проверка-потребления" позволяет заранее оценить, чего ожидать от годового отчета. После этого можно планировать кредит или дебит на год, либо принять меры для упреждения любых дополнительных платежей.

Если нажать символ карандаша в нижнем правом углу раздела "Проверка-потребления", открывается экран, на котором можно ввести или проверить и скорректировать частичные платежи. Для этого введите расчетный год в поле "Начать частичные платежи". Таким образом, если, например, расчетный год вашего тарифа начинается 15/02, введите эту дату в поле слева. В поле "Платеж" введите сумму частичного платежа, а справа — выберите период платежа.

**\*\*Пример:\*\*** Если месячный платеж составляет 40 евро, введите EUR 40.00 в поле "Платеж" и выберите в выпадающем меню период платежа "Раз в месяц".

Поле "Конец периода" заполняется автоматически и всегда использует один год как полный расчетный год. Если в течение расчетного периода платеж меняется, нажмите символ "+", чтобы добавить новую строку и ввести новый платеж.

## ## Баланс CO<sub>2</sub>

CO<sub>2</sub> выделяется при производстве энергии, например, при сгорании газа и угля. Информацию о выбросах CO<sub>2</sub> (в кг/кВтч) при производстве использованного количества энергии можно увидеть в нижнем правом углу начальной страницы, а также нажав по ползункам баланса за месяц.

Выбросы CO<sub>2</sub> при производстве энергии представлены пятью различными способами, увидеть которые можно, нажав соответствующий символ (машина, самолет, дерево, корова или человек). Таким образом, например, можно увидеть количество деревьев, которое нужно посадить для компенсации выбросов CO<sub>2</sub>, или соответствующее выбросам количество авиамиль.

## # Начальная страница (обзор) — Обзор сравнения

Окно "Сравнить" открывается, если на главном навигационном экране в разделе "Обзор" выбрать пункт "Сравнить". Функция "Сравнить" позволяет сравнить ваше потребление с потреблением других домов. Для выполнения сравнения вы должны ввести информацию об используемом в вашем доме



оборудовании. Эту информацию можно ввести или изменить в любое время, используя настройки пункта меню "Мой дом". Как только вы нажмете "Сохранить", будет выполнен расчет и отображено сравнение.

Функция "Сравнить" показывает ваше положение относительно других подобных домов. Таким образом, вы сразу видите положение вашего дома, а также, принадлежите ли вы к эффективным либо неэффективным домам. При переходе на страницу данные сравнения всегда приводятся для текущего месяца, но, используя ползунки, вы можете выбирать предыдущие периоды. Поскольку сравнение выполняется на основе фактических показателей потребления, после получения новых данных потребления ваше положение в текущем месяце может измениться (см. также "Обновление данных").

Сравнение вашего дома со всеми доступными домами выполняется с помощью статистических методов, учитывающих соответствующие бытовые приборы всех домов. Если для сравнения доступно меньше 10 сопоставимых домов, оно основывается на типовом доме. Основные характеристики типового дома (тип здания, количество проживающих людей и основной источник горячей воды) соответствуют характеристикам вашего дома, введенным в меню "Мой дом". Потребление всех домов или типового дома сравнивается с потреблением вашего дома.

В мини-приложении в нижнем правом углу видно разницу между вашим домом и средним потреблением, рассчитанным для всех доступных домов. Мини-приложение в нижнем правом углу показывает, как сильно вы отличаетесь от эффективного дома, или насколько далеко вам до первого места, если вы уже являетесь одним из эффективных домов. Помимо разницы в процентном выражении, также приводится объем электроэнергии в кВтч, который необходимо сэкономить, чтобы стать эффективным домом или занять первое место.

## # Анализ потребления

Существует много различных способов анализа потребления энергии. Для перехода к анализу нажмите "Анализ" на главном навигационном экране.

## ## Анализ потребления, затрат и CO<sub>2</sub>

На первой странице анализа в виде столбчатой диаграммы показано потребление энергии за текущий месяц. Вы можете ознакомиться с текущим периодом анализа на графике, либо изменить период анализа, нажимая ползунки (< >) в левой и правой части экрана. Таким образом, если при просмотре текущего месяца нажать левый ползунок, отобразится предыдущий месяц.

В верхней части графика имеется вкладка, с помощью которой можно выбрать временное разрешение анализа. В зависимости от тарифа и разрешения данных умного счетчика можно выбрать один из следующих периодов: день, неделя, месяц, год.

В верхнем правом углу поля графика можно увидеть время последнего импорта данных потребления. Если за какой-либо период данные не передавались, это отображается на графике в виде пропуска. В левой части поля графика имеются вкладки, с помощью которых можно выбрать тип анализа: потребление в кВтч, затраты в евро и анализ с точки зрения окружающей среды в выбросах CO<sub>2</sub>.

\*\*\*Потребление\*\* электричества отображается в киловатт-часах (кВтч). Данные потребления берутся непосредственно с ваших счетчиков. Затраты отображаются в евро и рассчитываются на основании уровня потребления и вашего тарифа. \*\*Анализ с точки зрения окружающей среды\*\* рассчитывается на основании потребления энергии и выбросов CO<sub>2</sub> при производстве израсходованной энергии. Используемое при расчете значение CO<sub>2</sub> привязано к вашему тарифу.

Для более удобного сравнения потребления энергии, затрат или выбросов CO<sub>2</sub> за различные периоды, можно заблокировать Y-ось на графике, нажав символ замка в верхнем левом углу графика. При повторном нажатии на символ замка ось разблокируется.

Если навести на столбик мышью или пальцем, отображается подсказка с точным значением для этого столбика. Двойное нажатие на столбик графика позволяет перейти к ближайшему меньшему временному разрешению. Например, если при просмотре недели дважды нажать столбик понедельника, откроется суточный анализ для этого понедельника.

**\*\*Пример:\*\*** Вы просматриваете потребление за год и хотите проанализировать потребление за сентябрь. Для этого нажмите столбик сентября, после чего вы перейдете к просмотру сентября.

Под графиком приводится обзор наиболее важной информации для отображаемого анализа. Слева приводится наименьшее значение, записанное за период анализа, а справа — наибольшее. Посередине приводится общее значение за текущий период. При расчете этих показателей используются только прошедшие периоды, поэтому текущий день не учитывается. Таким образом, при просмотре недели наименьший показатель потребления может соответствовать не текущей дате, а одному из прошедших дней.

## ## История тарифов

В окне анализа затрат, к которому можно перейти с помощью левой вкладки в поле графика, в нижнем правом углу сводки имеется символ увеличительного стекла. При нажатии по увеличительному стеклу отображаются тарифы соответствующего счетчика. Для каждого периода анализа можно увидеть тарифы, с помощью которых вычисляются затраты.

## ## Сравнение

Справа от графика можно выбрать сравнительный анализ, а именно — сравнение со средними значениями (верхняя кнопка) и сравнение с предыдущим периодом (нижняя кнопка). Средние значения вычисляются на основании показателей потребления за отдельные прошлые периоды и сравниваются с потреблением за выбранный период. Например, при просмотре дня потребление для текущего понедельника сравнивается со средними значениями последних трех дней, включая сегодняшний.

Если выполняется сравнение с предыдущим периодом, данные потребления для выбранного периода времени сравниваются с предыдущим периодом времени. Например, при просмотре недели текущая неделя сравнивается с потреблением предыдущей недели.

При нажатии двух кнопок сравнения запускается сравнительный анализ. Текущие показатели для периода анализа становятся прозрачными, а любые отличия от соответствующего сравниваемого периода выделяются цветом. Зеленый столбик означает, что текущее потребление ниже потребления за сравниваемый период, а красный столбик — что потребление выше потребления за выбранный сравниваемый период. Высота зеленого или красного столбика означает степень отклонения — чем выше столбик, тем больше разница. Показатели для текущего периода анализа, сравниваемого периода и процентного различия отображаются в виде подсказки при наведении курсора мыши или пальца на столбик.

**\*\*Пример:\*\*** Просматривается неделя: Для каждого буднего дня отображаются текущие расходы и сравнение с расходами за прошлую неделю. Для каждого дня можно выполнить сравнение текущих расходов за день с расходами за прошлую неделю.



При повторном нажатии кнопки сравнения она выключается. Одновременно может отображаться только один сравнительный анализ.

## ## Экспорт

Для экспорта отображаемых данных нажмите серое поле с символом "+" под сравнениями. \*\*Примите к сведению\*\*, что экспортируются только данные за текущий период анализа, т. е. показатели за день при просмотре дня или показатели за год при просмотре года. В зависимости от частоты считывания вашего умного счетчика, данные за период анализа экспортируются с интервалом 15 минут или час. Если в анализе активировано несколько счетчиков, данные каждого счетчика сохраняются на отдельном листе таблицы.

## ## Прогноз и тариф

Функция \*\*Прогноз\*\* позволяет оценить будущее потребление, затраты и выбросы CO<sub>2</sub>. Для активации прогноза установите флажок в нижнем правом углу графика. Прогноз выполняется на основании вашего потребления на текущий момент. Чем больше данных, тем более точным будет прогноз. Если данные потребления отсутствуют, прогноз выполняется на основании потребления сопоставимого дома.

Если вы пользуетесь тарифом по времени потребления, вы можете отобразить показатели потребления для разных тарифов и временных зон, используя функцию \*\*Тариф\*\*. Для этого установите флажок "Тариф" в нижнем правом углу графика. Представленные в периоде анализа тарифы по времени потребления выделяются темными и светлыми оттенками, а для отображения временных зон в пределах тарифа используется дальнейшая градация темного или светлого оттенка данного тарифа.

## # PEAKpoker

Игра "PEAKpoker" помогает вам следить за тем, как вы расходуете электроэнергию, тем самым позволяя экономить электричество и деньги. В игру можно играть каждый день на смартфоне, если вы в дороге, либо на настольном компьютере или планшете, если вы дома. Игра использует данные потребления электричества с вашего умного счетчика

Цель игры заключается в том, чтобы как можно более точно и реалистично оценить потребление электричества в кВтч за текущий день. Чем ближе ваша догадка к вероятному дневному потреблению, тем больше очков вы получаете. Если нажать кнопку "Подсказка", вы увидите сводку последних показателей потребления и насколько они отличаются от ваших прошлых догадок.

Результаты присылаются на следующий день в виде push-уведомления на ваш смартфон или планшет. Если ваша догадка полностью соответствует реальному потреблению, вы получаете дополнительные очки. Если ваша догадка намного выше или ниже реальных показателей, вы можете устранить отклонение, включив виртуальные системы производства электроэнергии или виртуальные бытовые приборы. Для этого нажмите кнопку, чтобы открылись три карты с различными приборами.

Если ваша догадка намного ниже реальных показателей, вы можете устранить отклонение, используя виртуальные бытовые приборы. Если ваша догадка намного выше реальных показателей, вам следует воспользоваться виртуальными системами производства электроэнергии. Вы можете включать или выключать приборы по отдельности либо вместе, чтобы выравнять показатели кВтч. Если с помощью правильной комбинации включенных и выключенных приборов отклонение устранить полностью, вы получите дополнительные очки.

## # Уведомления

При нажатии на символ уведомления вы переходите к обзору уведомлений. Здесь отображаются все сообщения, полученные вами как push-уведомления. Сообщения электронной почты о затратах и/или проверки потребления здесь не отображаются.

Непрочитанные сообщения выделены, и чтобы открыть уведомления, их надо нажать. Уведомления о скидках обозначены дополнительным символом (увеличительное стекло), и если нажать одно из них, вы перейдете в раздел "Все скидки". Используя символ удаления или опцию "Редактировать", можно выбрать и удалить одно или все сообщения.

## # Все скидки

В разделе "Все скидки" показаны все скидки, которые вы получили за потребление электричества. Скидка действует только на цену за единицу согласно вашему тарифу на электроэнергию. Общая экономия за все скидки за текущий отчетный год отображается вверху. Отчетный год соответствует контрактному году для текущего действительного тарифа на электроэнергию. Общая скидка учитывается в следующем годовом счете за электроэнергию.

Скидки приводятся в хронологическом порядке, при этом будущие скидки отмечены дополнительным символом. Если скидка предлагается вашим поставщиком электроэнергии, вы автоматически получите push-уведомление. Уведомление содержит сумму скидки и срок действия. При использовании смартфона или планшета мини-приложение по тарифам позволяет ознакомиться со всеми текущими предлагаемыми скидками. Мини-приложение по тарифам показывает сумму скидки, уменьшение цены за единицу и время, оставшееся до истечения срока действия скидки.

## # Социальные сети

Ссылка на социальные сети дает возможность поделиться информацией о вашем потреблении энергии в социальных сетях и обсудить способы энергосбережения. Благодаря этому вы можете точнее оценить уровень вашего потребления и сравнить его с потреблением других.

## # Настройки

Чтобы открыть настройки, нажмите значок пользователя в верхнем правом углу главного навигационного экрана.

## ## Мои данные

В настройках раздела "Мои данные" справа приводятся личные данные пользователя, включая имя, имя пользователя портала и ваш идентификатор в портале.

Вы можете в любое время поменять пароль, используя раздел "Настройки" внизу. Для этого просто введите в поле "Текущий пароль" ваш текущий пароль, использованный во время последнего входа. Затем введите новый пароль в двух полях справа. Нажмите кнопку "Сохранить пароль", чтобы подтвердить новый пароль.

Также можно перейти в раздел "Уведомления", если вы хотите получать по электронной почте сообщения об ожидаемом дебите. Для этого установите соответствующий флажок, нажав по нему. Если ожидается дебит, в месяц отправляется не больше одного сообщения электронной почты. Расчет ожидаемого дебита выполняется исходя из прогнозируемого потребления и введенного тарифа, и сравнивается с общими платежами за расчетный период. Функцию уведомления можно выключить в любое время.

**\*\*Примите к сведению:\*\*** Функция уведомления может быть включена, только если вы зарегистрировали действительный адрес электронной почты. Если ваш адрес электронной почты не сохранен, вы можете в

любое время связаться с нашей службой поддержки, чтобы добавить его. Контактная информация службы поддержки приводится в настройках пункта меню "Мои данные".

## ## Мои счетчики

В разделе обзора счетчиков можно ознакомиться со всеми счетчиками и дать им имена.

## ## Мои платежи

В настройке "Мои платежи" можно ввести расчетный год, а также уровень и частоту платежей. Введенные данные всегда применяются к годовому расчетному периоду.

Начало вашего расчетного года соответствует дате первого платежа или концу последнего расчетного периода. Дату последнего расчетного периода можно посмотреть, например, в вашем последнем годовом отчете. Таким образом, если, например, расчетный год вашего тарифа начинается 15/02, введите эту дату в поле "Первый платеж" слева. В поле "Платеж" введите сумму частичного платежа, а справа — выберите период платежа. Поле "Конец периода" заполняется автоматически и всегда использует один год как полный расчетный год.

**\*\*Пример:\*\*** Если месячный платеж составляет 40 евро, введите 40.00 в поле "Платеж" и выберите в выпадающем меню период платежа "Раз в месяц".

С помощью общей суммы можно проверить правильность всех введенных вами платежей.

Если в течение расчетного года уровень или частота платежей меняются, вы можете воспользоваться кнопкой "+" в строке, чтобы ввести новый платеж, а также начальный период, сумму и частоту платежей. Дата завершения нового периода рассчитывается исходя из времени начала, введенного для новой суммы платежа.

По завершении расчетного периода начало нового расчетного года автоматически корректируется. Если сумма платежа меняется в новом расчетном году, можно просто ввести новую сумму в поле "Платеж". В качестве значения по умолчанию задается сумма платежа за прошлый расчетный год, но его можно в любое время изменить.

Вы можете изменить любой введенный вами платеж, нажав соответствующий символ карандаша, чтобы, например, исправить ошибку или задать начало нового расчетного периода в случае изменения тарифа. Для удаления периода платежа нажмите расположенный рядом с ним символ корзины.

**\*\*Примите к сведению:\*\*** Проверка-потребления может быть рассчитана только после ввода информации о платежах. **\*\*Проверка-потребления** используется исключительно в информационных целях и никак не связана с вашим счетом. **\*\*Используйте ее только для того, чтобы спрогнозировать, каким может быть ваш счет. Фактические показатели могут отличаться, если, например, ваш счетчик не предоставляет данные потребления в течение расчетного года. Чем больше данных предоставляет счетчик, тем точнее результаты функции "Проверка-потребления".**

### 3.2.3 FAQs

#### # Какие преимущества дает портал?

Портал визуализирует потребление электроэнергии и воды. Это значит, что вы можете в любое время проверить потребление электроэнергии и проконтролировать затраты.

Вам не составит труда определить, например, расход электричества ночью и во время вашего отсутствия. Также можно сравнить текущий расход с расходом за предыдущий месяц, предыдущий год, или со своим средним расходом, чтобы выявить отклонения от обычного потребления.

Для этого данные с вашего счетчика регулярно считываются и визуализируются. Представленные на портале различные способы анализа позволяют легко оценить расход электроэнергии, затраты и выбросы CO<sub>2</sub> в прошлом и в настоящее время. Функция прогноза помогает оценить будущий расход электроэнергии и затраты.

Самые важные показатели потребления электроэнергии всегда показаны таким образом, чтобы их было легко заметить. На начальной странице в круглых элементах отображаются показатели потребления за месяц и соответствующих затрат. Функция "Проверка-потребления" позволяет оценить, следует ли рассчитывать на возмещение, или в следующем году потребуется заплатить больше. Если требуется дополнительная плата, можно установить автоматическое оповещение по электронной почте.

### **# Как часто обновляются данные потребления?**

Данные измерения считываются с регулярными интервалами. Умные счетчики могут считывать данные измерения каждые четверть часа или каждый час. Время последнего импорта данных приводится для каждого анализа в верхнем правом углу графика (обычно это данные не позднее чем за прошлый день).

### **# Насколько хорошо защищены мои данные?**

Хранящиеся в портале личные данные (такие как имя пользователя и адрес электронной почты), данные потребления, а также информация о вашем тарифе и скидках полностью защищены от несанкционированного доступа с помощью шифрования всех передаваемых данных. Кроме того, для входа в портал требуется ввести имя пользователя и пароль, а после первого входа пароль необходимо изменить. Вместе с тем, ваши данные используются только для визуализации вашего личного потребления на портале. Они не передаются неуполномоченным третьим лицам.

### **# Какие данные используются для выполнения сравнения?**

Сравнение выполняется на основании реальных данных потребления электричества для подобных домов. Потребление электричества определяется по работе оборудования в каждом доме. Полученные для всех домов показатели потребления сравниваются с данными потребления вашего дома.

### **# Почему не отображается анализ затрат, хотя имеются данные потребления?**

Анализ затрат отображается после того, как для отдельных счетчиков будет сохранена информация про тарифы. Анализ затрат может быть рассчитан исходя из данных потребления только при наличии информации про тарифы.

Имейте в виду, что ваш тариф всегда складывается из базовой цены и цены за единицу. Если вы пользуетесь тарифом по времени потребления, для каждой временной зоны обычно имеется своя цена за единицу. Таким образом, анализ затрат может быть рассчитан только после того, как в соответствующих полях введены оба показателя.

### **# Как выбрать для просмотра другой период?**

Если открыть страницу анализа, сначала отображается текущий месяц. В верхней части поля графика показан текущий наблюдаемый период для представленного анализа. Наблюдаемый период можно изменить тремя способами. Во-первых, можно нажимать ползунки (< >) слева и справа, чтобы выбирать предшествующие или последующие наблюдаемые периоды. Можно также изменять временное разрешение анализа, нажимая вкладки в верхней части графика. Доступны такие периоды анализа: День, Неделя, Месяц и Год. Третий способ — нажать столбик непосредственно на графике. В результате вы перейдете к ближайшему меньшему временному разрешению. Например, если при просмотре текущего месяца дважды нажать столбик 15-го числа месяца, вы автоматически перейдете к просмотру выбранного дня. Если при просмотре года нажать месяц, вы перейдете к просмотру соответствующего месяца.

## # Почему не отображаются результаты игры?

Результаты игры присылаются раз в день. Вы получите уведомление, когда результаты игры будут доступны. Может быть две причины, почему результаты игры не отображаются в течение дня. Возможно, неисправен счетчик, и данные потребления не были отправлены. Либо отсутствует соединение с сервером, и потому результаты не были доставлены. В любом случае, немедленно свяжитесь со службой поддержки.

## # Почему портал не отображается на языке, выбранным для моего устройства?

Портал отображается на языке устройства или браузера, при условии, что такой язык поддерживается порталом. Если вы выбрали язык, не поддерживаемый порталом, он будет отображаться на нашем языке контракта.

## # Почему уведомления отображаются не на языке портала?

Уведомления отображаются не на языке портале, если в качестве языка корреспонденции задан наш язык контракта. Преимущество этого заключается в том, что один язык используется для всей корреспонденции и уведомлений.

## # Почему я получаю уведомления от моего поставщика электроэнергии?

Уведомления сообщают вам о текущих событиях и предложениях. Таким образом, вы знаете последние новости и можете пользоваться нашими выгодными скидками.

## # Когда я получу скидку, предоставленную за мое потребление?

Скидка учитывается в счете, присылаемом в конце года. Общую скидку за отчетный год можно просмотреть в любой момент, выбрав в настройках опцию **\*\*\*Моя скидка\*\*\***

## # Какие браузеры и устройства поддерживаются?

Портал оптимизирован под такие веб-браузеры и устройства:

**\*\*Веб-браузеры\*\***

- Firefox 45 или более высокая версия
- Internet Explorer 10 или более высокая версия
- Chrome 50 или более высокая версия
- Safari (исключение: включен режим инкогнито)

**\*\*Смартфоны и планшеты\*\***

- iOS 9 или более высокая версия
- Android 4.1 или более высокая версия

Если используются браузеры либо устройства более старой версии, возможны проблемы с отображением. Тем не менее, основные функции будут работать.

## # Куда обратиться, если у меня имеются вопросы о портале или в случае проблем?

Если у вас имеются дополнительные вопросы о портале или в случае неправильного отображения анализа обращайтесь в нашу службу поддержки. Контактная информация приводится на портале, в настройках пункта меню "Мои данные".

## 3.3 Latvian Version

### 3.3.1 Glossary

#### # Cena par vienību

Cena par enerģiju sastāv no pamata cenas un cenas par vienību, kas ir samaksa pamatojoties uz faktiski iztērēta enerģijas daudzuma, proti par kilovatstundu (kWh). Cena par vienību sastāv no izmaksām, kas saistītas ar patēriņu, tādām kā enerģijas piegādes izmaksas, tīkla tarifi, nodokļi un citas izmaksas. Kas attiecas uz tarifiem, kas atkarīgi no laika, katrai laika zonai ir individuāla cena par vienību.

#### # CO<sub>2</sub> izmeši

Oglekļa dioksīds (CO<sub>2</sub>) ir gāze bez krāsas un smakas, un kura sastāv no oglekļa (C) un skābekļa (O). CO<sub>2</sub> galvenokārt veidojas sadegot akmeņoglēm, naftai, dabasgāzei un koksnei, kas ir to kurināmo vidū, kurus izmanto enerģijas ieguvei.

#### # Kilovatstunda (kWh)

Kilovatstunda (kWh) ir enerģijas daudzums, kuru sistēma (piemēram, spuldze, dators vai televizors) noteiktā jaudā (vati) izmanto vai izstaro stundas laikā. Piemēram, ar vienu kilovatstundu jūs varat 50 stundas strādāt ar klepjdatoru ar 20 vatu jaudu vai atstāt ieslēgtu uz 7 stundām televizoru ar jaudu 142 vati.

#### # Pamata cena

Enerģijas cena sastāv no pamata cenas un cenas par vienību. Pamata cena ir samaksa, kura tiek iekasēta neatkarīgi no faktiski patērēta enerģijas daudzuma. Pamata cena sastāv no fiksētām izmaksām, kas rodas elektrotīkla un mērītāja ekspluatācijas rezultātā.

#### # Slodzes profils

Slodzes profils (arī zināms kā slodzes profila līkne) ir darba režīms, kuru noteiktu laika posmu (t.i. enerģijas daudzums vai patēriņš) izmanto patērētājs. Slodze profilu var izveidot dienai, nedēļai, mēnesim vai par gadam. Vienkāršs mājsaimniecības slodzes profils dienai parasti paredz, ka enerģijas patēriņš starp plkst. 22:00 un 06:00 ir ļoti zems, jo vairākums cilvēku šajā laikā guļ. Starp plkst. 06:00 un 16:00 enerģijas patēriņš parasti pieaug, jo, piemēram, tiek ieslēgta gaisma, un gatavots ēdiens. Ir vēl viens enerģijas patēriņa kāpums starp plkst. 16:00 un 22:00, tādēļ ka vakaros nepieciešams lielāks apgaismojums, un tiek ieslēgtas tādas papildu ierīces, kā televizori.

#### # Viedais mērītājs

“Inteliģents” enerģijas patēriņa mērītājs, kas ieraksta patreizējo enerģijas patēriņu un savienots ar sakaru tīklu, ir zināms kā ‘viedais mērītājs’. Savienojums ar sakaru tīklu nozīmē, ka savāktie dati var automātiski tikt pārsūtīti no mērītāja enerģijas piegādātājam. Regulāra enerģijas patēriņa datu nolasišana palīdz attēlot enerģijas patēriņu, visu laiku novērot to un izmainīt, ja nepieciešams.

#### # Vati

Vati ir elektroenerģijas mērvienības, kas apraksta pārvērstu enerģiju par noteiktu laika posmu. Atšķir starp maksimāli iespējamo jaudu (zināmu kā nominālo jaudu) un faktiski patērētu jaudu.

#### # No laika atkarīgs tarifs

No laika atkarīgais tarifs ir tarifa modelis, kurš sniedz dažādus cenas līmeņus atkarībā no dienas laika vai slodzes profila (arī zināms kā no slodzes atkarīgais tarifs). Piemēram, ar laika atkarīgo tarifu cena par vienību var būt zemāka starp plkst. 20:00 un 07:00 (zemais tarifs) un tad dienas laikā starp plkst. 07:00 un 20:00 (augstais tarifs). “Inteliģento” mērītāju pieaugoša lietošana ļauj ieviest papildu cenas tarifus, piemēram, nedēļas nogalē.



### 3.3.2 Help

#### # Pieslēgšanās

Portāls aizsargāts pret nesankcionētu piekļuvi ar pieteikšanās procesa palīdzību. Jums tiks nosūtīti nepieciešamie piekļuves dati pēc tam, kad būsiet iekārtojuši servisu.

Lai pieteiktos portālā, jums ir nepieciešami piekļuves dati (lietotājavārds un parole), kurus jūs saņemsiet pa e-pastu. Lai nepieļautu nesankcionētu piekļuvi, piesakoties portālā pirmo reizi, jums prasa nomainīt savu paroli. Piesakoties nākošreiz, derīga ir tikai jaunā parole. Parolei jāsaturo vismaz astoņas rakstzīmes un jāietver vismaz viens cipars un speciāla rakstzīme (!@#%&€()'"\$;:.-), lai atbilstu drošas paroles prasībām.

**\*\*Lūdzu, ņemiet vērā:\*\*** Ja trīs reizes tiek ievadīta nepareiza parole, jūsu pieeja tiek nobloķēta uz noteiktu laiku.

#### ## Pieteikšanās portālā pirmo reizi:

Pēc tam, kad jūs pirmo reizi piesakāties portālā un ievadāt un apstiprināt savu jauno paroli, jūs iekļūstat portālā. Ja, piesakoties pirmo reizi, netiek attēloti mērītāja dati, jūs vispirms nonākat demonstrācijas portālā, kur jūs varat iepazīties ar visām portāla funkcijām. Tiklīdz ir pieejami jūsu pirmie mērītāja dati, jums šajā sakarā tiek nosūtīts ziņojums, no kura jūs arī varat tieši pāriet uz jūsu personīgo portālu.

Piesakoties pirmo reizi, jums arī tiks sniegta informācija par Vispārējiem noteikumiem un nosacījumiem un Konfidencialitātes politiku, kurus jūs varat atvērt, noklikšķinot attiecīgās saites. Tiklīdz jūs esat apstiprinājis Vispārējos noteikumus un nosacījumus un Konfidencialitātes politiku, jums var sniegt noteiktu vispārēju lietotāja informāciju. Tā ietver, piemēram, jaunu funkciju prezentācija portālā. Pēc tam jūs atkal atgriezieties demonstrācijas portālā vai savā personīgajā portālā. Kur attiecināms, jums piesakoties, parādās ziņojums, kas informē jūs par jebkurām izmaiņām Vispārējos noteikumos un nosacījumos un/vai Konfidencialitātes politikā vai par citu svarīgu lietotāja informāciju.

#### # Aizmirsāt savu paroli/lietotājavārdu?

Ja jūs aizmirsāt savu paroli, noklikšķiniet attiecīgo saiti pieteikšanās lapā. Pēc tam ievadiet jūsu lietotājavārdu un noklikšķiniet **\*\*\*Pieprasīt paroli\*\*\***. Uz jūsu norādīto e-pasta adresi tiks nosūtīts ziņojums, kas satur saiti, kur jūs varat ievadīt savu jaunu paroli.

**\*\*Lūdzu, ņemiet vērā:\*\*** Jūs varat pieprasīt paroli tikai ja jūs saglabājat derīgu e-pasta adresi, piemēram, kad jūs pieteicaties portāla izmantošanai. Visas portāla funkcionālās iespējas ir pieejamas tikai ja jūs ievadījāt derīgu e-pasta adresi.

Ja jūs vēl neesat saglabājis e-pasta adresi, lūdzu, sazinieties ar Klientu atbalstu. Jūs atradīsiet kontaktinformāciju iestatījumos, punktā "Mani dati".

#### # Izmainīt paroli

Jūs varat izmainīt savu paroli jebkurā laikā, izmantojot iespējas iedaļā **\*\*\*Mani dati\*\*\***. Lai paveiktu to, ievadiet savu pašreizējo paroli laukā pa kreisi un savu jauno paroli divos ievadīšanas laukos pa labi. Tiklīdz jūs esat apstiprinājis savu jauno paroli, tā ir derīga jūsu nākošai pieteikšanās reizei.

**\*\*Lūdzu, ņemiet vērā:\*\*** Jaunai parolei jābūt vismaz astoņu rakstzīmju garai un jāsaturo vismaz viens cipars un speciāla rakstzīme (!@#%&€()'"\$;:.-), lai atbilstu drošas paroles prasībām.

#### # Datu aktualitāte

Mērītāja dati tiek atjaunināti regulāros intervālos ar mainīgu datu importēšanas biežumu atkarībā no izmantojamās mērītāja tehnoloģijas. Pēdējās datu importēšanas laiku jūs varat atrast analizē, diagrammas augšējā labajā stūrī.

**\*\*Lūdzu, ņemiet vērā: Attēlojamam patēriņam un izdevumiem ir tikai informatīvs raksturs. Ikgadēji pārskati no jūsu elektroenerģijas piegādātāja ir juridiski saistoši!\*\***

### # Sākumlapa (informācijas panelis) - Patēriņa pārskats

Sākumlapa (informācijas panelis) atveras ikreiz, kad jūs piesakāties, un tai var piekļūt jebkurā laikā, noklikšķinot "Informācijas panelis" navigācijas ekrāna izvēlnē "Patēriņš". Apļa elementi sākumlapā sniedz sākotnēju apkopotu pārskatu par jūsu patēriņa pēdējiem galvenajiem rādītājiem.

Noklikšķinot slīdņus pa labi un pa kreisi no apļa elementiem, jums ir iespēja attēlot pamatrādītājus citiem apgabaliem (ja tie ir pieejami).

Šomēnes iztērētās enerģijas vienības ir attēlotas kWh pirmajā apļa elementā. Otrais apļa elements parāda pašreizējus izdevumus eiro uz šī patēriņa pamata. Trešais apļa elements parāda CO<sub>2</sub> izmešus kg/kWh, kurus rada līdz šim patērētās enerģijas daudzuma ražošana. CO<sub>2</sub> vērtība jūsu tarifam tik izmantota aprēķinam pēc noklusējuma. Ceturtajā apļa segmentā pašreizējs enerģijas patēriņš tiek salīdzināts ar jūsu vidējo patēriņu. Novirze no jūsu vidējā enerģijas patēriņa par salīdzināmu laika posmu sniegta procentuāli, un jūs varat spriest par novirzes virzienu pēc apaļa elementa kontūra nokrāsas:

- Zaļš kontūrs: jūsu pašreizējais ikmēneša patēriņš ir mazāks par jūsu ierasto enerģijas patēriņu salīdzināma laika posmā.
- Pelēks kontūrs: jūsu pašreizējais ikmēneša patēriņš atbilst jūsu ierastajam patēriņam par salīdzināmu laika posmu.
- Sarkans kontūrs: jūsu pašreizējais ikmēneša patēriņš ir augstāks par jūsu ierasto vidusmēra patēriņu salīdzināmā laika posmā.

Kā tiek aprēķināts vidējais patēriņš: Ikmēneša patēriņš līdz šai dienai proporcionāli salīdzināts ar vidējo patēriņu dotajai dienai iepriekšējā mēnesī. Tātad, ja šī diena ir mēneša desmitais mēnesis, tad vidējais patēriņš tiek salīdzināts ar iepriekšējā mēneša pirmajām desmit dienām.

**\*\*Piemērs:\*\*** 18. jūlijā pašreizējais patēriņš tiek salīdzināts ar vidējo patēriņu par 18. aprīli, maiju, jūniju un jūliju.

Ja pieejams jūsu mērītāja rādījums, kā arī jūsu patēriņa dati, apļa elementa apakšējā labajā malā atrodas rūtiņa ar "+". Noklikšķinot "+", tiek attēlots mērītāja rādījums kopā ar datumu un laiku, kad šis mērītāja rādījums tika nolasīts.

### ## Izmaksu pārbaude

Izmaksu pārbaude, kuru var atrast sākumlapas (informācijas panelis) kreisajā pusē, sniedz jums pārskatu par to, vai jūs varat sagaidīt pārmaksu vai kompensāciju aprēķināmā gada beigās. Lai varētu pilnā mērā izmantot Izdevumu pārbaudes funkcionālās iespējas, jums jāievada informācija par saviem kārtējiem maksājumiem sadaļā **\*\*\*Mani maksājumi\*\*\***. Gaidāmās pārmaksas vai kompensācijas aprēķins pamatojas uz aprēķināmā gada laikā veiktu kārtējo maksājumu kopsummām un enerģijas maksas.

Ja faktiskie patēriņa dati aprēķināmā gada laikā (piemēram, aprēķināmā perioda sākumā) vēl nav pieejami, iztrūkstoši patēriņa skaitļi tiek prognozēti. Tas nozīmē, ka Izdevumu pārbaude palīdz jums kontrolēt to, ko jūs sagaida ikgadējā pārskatā. Tad jūs varat plānot pārmaksas vai kompensācijas par gada periodu vai veikt pasākumus un izvairīties no jebkuriem iespējamiem papildu maksājumiem.

Noklikšķinot zīmuļa simbolu Izdevumu pārbaudes apakšējā labajā stūrī, atver ievades ekrānu, kurā jūs varat ievadīt vai pārbaudīt un koriģēt savus kārtējos maksājumus. Šim nolūkam ievadiet aprēķināmā gada sākumu sadaļā "Kārtējo maksājumu sākums". Tātad, piemēram, ja aprēķināmais gads jūsu tarifam sākas 15/02, ievadiet



šo datumu ievades laukā kreisajā pusē. Sadaļā “Maksājuma summa” ievadiet jūsu kārtējā maksājuma summu un labajā pusē izvēlieties maksājuma intervālu.

**\*\*Piemērs:\*\*** Ja jūsu ikmēneša maksājums ir 40 eiro, ievadiet EUR 40.00 laukā “Maksājuma summa” un izvēlieties ik mēnesi no nolaižamās izvēlnes maksājuma intervālam.

Ieraksts punktā “Maksājuma perioda beigas” tiek aizpildīts automātiski un vienmēr pamatojas uz viena gada kā pilns aprēķināmais gads. Ja maksājuma summa aprēķināmā perioda laikā izmainās, noklikšķiniet “+” simbolu, lai pievienotu jaunu rindu, kurā jūs varat ievadīt jauna maksājuma summu.

## ## CO<sub>2</sub> balanss

CO<sub>2</sub> veidojas enerģijas ražošanas procesā, piemēram, sadedzinot dabasgāzi un ogles. Informāciju par CO<sub>2</sub> izmešiem kg/kWh, kas rodas, saražojot iztērētu enerģijas daudzumu, var atrast sākuļlapas apakšējā labajā pusē vai noklikšķinot slīdņus ikmēneša balansā.

CO<sub>2</sub> izmeši, kas rodas enerģijas ražošanas rezultātā, tiek pārvērti piecos dažādos ekvivalentos, kuri tiek attēloti, kad jūs noklikšķiniet attiecīgo simbolu (automašīna, lidmašīna, koks, govys vai cilvēks). Tā, piemēram, jūs redzat, cik daudz koku būtu jāiestāda, lai kompensētu CO<sub>2</sub> izmešus, vai cik lielam daudzumam gaisa jūdzus tas atbilst.

## # Sākuļlapa (informācijas panelis) - Mājsaimniecības salīdzinājuma pārskats

Mājsaimniecības salīdzinājums atveras, kad jūs izvēlaties “Mājsaimniecības salīdzinājums” galvenajā izvēlnē, sadaļā “Pārskats”. Mājsaimniecības salīdzinājums parāda, cik augsts vai zems ir jūsu patēriņš salīdzinājumā ar citām mājsaimniecībām. Lai aprēķinātu salīdzinājumu, jums jāievada informācija par ierīcēm, kas atrodas jūsu mājsaimniecībā. Jūs varat ievadīt vai rediģēt šo informāciju jebkurā laikā sadaļas “Mana mājsaimniecība” opcijās. Līdzko jūs noklikšķiniet “Saglabāt”, Mājsaimniecības salīdzinājums tiek aprēķināts un attēlots.

Mājsaimniecības salīdzinājums parāda jums jūsu pozīciju salīdzinājumā ar citām līdzvērtīgām mājsaimniecībām. Tas nozīmē, ka jūs uzreiz varat redzēt, kur atrodas jūsu mājsaimniecība, un vai jūs esat efektīvu vai neefektīvu mājsaimniecību vidū. Kad jūs piekļūstat šai lapai, Mājsaimniecības salīdzinājums vienmēr attēlots tagadējam mēnesim, un jūs varat pāriet pie iepriekšējiem periodiem ar slīdņu palīdzību. Tā kā Mājsaimniecības salīdzinājums tiek aprēķināts uz faktiska patēriņa rādītāju pamata, jūsu pozīcija pašreizējā mēnesī var izmainīties ar katru jaunu patēriņa rādījumu (sk. arī “Datu aktualitāte”).

Jūsu mājsaimniecības salīdzinājuma aprēķins ar visām pieejamām mājsaimniecībām balstās uz statistiskām metodēm, kuras uzskaita atsevišķas mājsaimniecības attiecīgo aprīkojumu visām mājsaimniecībām. Ja salīdzinājumam ir pieejamas mazāk, nekā 10 salīdzināmas mājsaimniecības, tas pamatojas uz bāzes mājsaimniecības. Bāzes mājsaimniecības galvenās iezīmes (ēkas tips, mājsaimniecībā dzīvojošu cilvēku skaits un karstā ūdens galvenais avots) atbilst jūsu paša mājsaimniecībai saskaņā ar “Mana mājsaimniecība” ievadītajiem datiem. Patēriņš visās mājsaimniecībās vai bāzes mājsaimniecībā ir salīdzināts ar patēriņu jūsu mājsaimniecībā.

Logrīkā apakšējā labajā pusē jūs varat redzēt atšķirību starp jūsu mājsaimniecību un vidējo patēriņu, kas aprēķināts visās pieejamās mājsaimniecībās. Logrīks apakšējā labajā pusē rāda starpību no efektīvas mājsaimniecības, vai cik tālu jūs atrodaties no pirmās vietas, ja jau esat ierindojies efektīvu mājsaimniecību vidū. Tāpat kā starpība procentos, elektrības patēriņš kWh, kas jums jāietaupa, lai nonāktu pie efektīvajām mājsaimniecībām, vai ieņemtu pirmo vietu to vidū.

## # Patēriņa analīze

Pastāv daudz dažādu enerģijas patēriņa analīzes opciju. Jūs varat nokļūt pie analīzes noklikšķinot “Analīze” galvenajā ekrānā.

## ## Patēriņa, izdevumu un CO<sub>2</sub> analīze

Analīzes pirmā lapa parāda enerģijas patēriņu pašreizējam mēnesim joslu diagramma veidā. Diagrammā jūs varat redzēt pašreizēja perioda analīzi vai izmainīt analīzes periodu, noklikšķinot slīdņus (< >) pa kreisi un pa labi no displeja. Tātad, ja jūs tagad skatāties pašreizējo mēnesi, kreisā slīdņa noklikšķināšana attēlos jums iepriekšējo mēnesi.

Diagrammas augšdaļa jūs varat izmantot cilni, lai izvēlētos laiku vienību analīzei. Atkarībā no jūsu tarifa un laika vienības jūsu viedajā mērītājā, jūs varat izvēlēties sekojošus periodus: diena, nedēļa, mēnesis, gads.

Diagrammas lauka augšējā labajā pusē jūs varat atrast informāciju par pēdējās patēriņa datu importēšanas reizes laiku. Ja par šo periodu dati netika nosūtīti, tas tiek attēlots ar robu analīzē. Diagramma lauka kreisajā pusē jūs varat izmantot cilnes, lai izvēlētos analīzes vienības no patēriņa kWh, izdevumiem eiro un ekoloģiskās analīzes CO<sub>2</sub> izmešu ziņā.

Elektrības **“patēriņš”** ir parādīts kilovatstundās (kWh). Dati par patēriņu tiek iegūti tieši no jūsu mērītāja. Izdevumi tiek parādīti eiro un aprēķināti uz patēriņa un jūsu tarifa pamata. **“Ekoloģiskā analīze”** tiek aprēķināta pamatojoties uz enerģijas patēriņa un CO<sub>2</sub> līmeņa, kas radās saražojot patērētās enerģijas daudzumu. CO<sub>2</sub> vērtība aprēķinam piesaistīta jūsu tarifam.

Lai būtu iespējams labāks enerģijas patēriņa, izdevumu vai CO<sub>2</sub> izmešu salīdzinājums par dažādiem periodiem, jūs varat nobloķēt diagrammas y asi, noklikšķinot piekaramās slēdzenes simbolu diagrammas kreisajā pusē. Atkārtota noklikšķināšana uz piekaramās slēdzenes atbloķē asi.

Ja jūs ar datorpeli vai pirkstu novietojat kursoru uz joslas, uzniestošā uzvedne parāda jums precīzu vērtību joslām diagrammā. Dubultklikšķis uz joslas analīzes diagrammā parāda nākamo mazāko laika vienību. Piemēram, ja jūs atrodaties iknedēļas skatījumā, veicot dubultklikšķi uz analīzes joslas pirmdienai, jūs nonākat pie dienas analīzes šai pirmdienai.

**“Piemērs:”** Jūs skatāties ikgadēju patēriņa skatījumu un vēlaties veikt patēriņa analīzi par septembri. Šim nolūkam noklikšķiniet joslu par septembri, un nonāksiet pie mēneša skatījuma par septembri.

Zem diagrammas atrodas svarīgākās informācijas kopsavilkums attēlojamai analīzei. Kreisajā pusē atrodas mazākā vērtība, kas tika reģistrēta analīzes periodā, bet labajā pusē - lielākā vērtība. Vidū atrodas kopsūma par tagadējo periodu. Šo skaitļu aprēķins ietver tikai beigušos periodus, tātad neieskaitot tagadējo dienu. Tas nozīmē, ka var būt, piemēram, ja jūs atrodaties iknedēļas skatījumā, mazākais patēriņa rādītājs nevar būt par pašreizējo datumu, bet zemākā vērtība par līdz šim pabeigtām nedēļas dienām.

## ## Tarifu vēsture

Izdevumu analīzē, kurai jūs varat piekļūt, noklikšķinot kreiso cilni diagrammas laukā, palielināmā stikla simbols atrodas kopsavilkuma apakšējā labajā stūrī. Palielināmā stikla noklikšķināšana attēlo tarifus attiecīgam mērītājam. Katram analīzes periodam jūs varat redzēt uz kuru tarifu pamata veidojas attēlotie izdevumu.

## ## Salīdzinājumi

Pa labi no diagrammas jūs varat izvēlēties salīdzinājuma analīzes, kuras ir salīdzinājums ar vidusmēru (augšējā poga) un salīdzinājums ar iepriekšējo periodu (apakšējā poga). Vidējā vērtība tiek aprēķināta uz iepriekšēja patēriņa skaitļu pamata individuāliem periodiem un salīdzināta ar patēriņu atlasītajam periodam. Piemēram, ikdienas skatījumā patēriņš tagadējai pirmdienai salīdzināts ar ar vidējo patēriņu pēdējo trīs dienu laika, ieskaitot šodien.

Salīdzinājumam ar iepriekšējo periodu patēriņa vērtība par atlasīto laika posmu tiek salīdzināta ar iepriekšējo laika posmu. Piemēram, iknedēļas skatījumā tagadējā nedēļa salīdzināta ar patēriņu par iepriekšējo nedēļu.

Noklikšķināšana uz divām salīdzinājuma pogām aktivizē salīdzinājuma analīzi. Pašreizēji skaitļi par analīzes periodu attēloti pārskatāmi, turklāt visas atšķirības ar attiecīgo salīdzinājuma periodu iezīmētas savā krāsā. Zaļā

josla norāda, ka jūs esat patērējis mazāk, nekā salīdzinājuma periodā, bet sarkanā josla nozīmē, ka tika patērēts vairāk, nekā atlasītajā salīdzinājuma periodā. Zaļās vai sarkanās joslas augstums norāda novirzes līmeni: jo augstāka ir josla, jo lielāka ir starpība. Skaitļi par pašreizējo analīzes periodu, salīdzinājuma periods un procentuāla starpība ir attēloti uznirstošajā uzvednē, ja jūs pārvietojat peli vai pirkstu virs joslas.

**\*\*Piemērs:\*\*** Jūs esat iknedēļas skatījumā. Katrai nedēļas dienai jūs varat redzēt tagadējās izmaksas un salīdzinājumu ar izdevumiem par iepriekšējo nedēļu. Katrai dienai jūs varat salīdzināt jūsu pašreizējās ikdienas izmaksas ar iepriekšējās nedēļas izmaksām.

Atkārtota noklikšķināšana uz salīdzinājuma pogu deaktivē to. Reizē var būt attēlots tikai viena salīdzinājuma analīze.

## ## Eksportēšana

Jūs varat noklikšķināt pelēko rūtiņu ar “+” zem salīdzinājuma, lai eksportētu attēlotos datus. **\*\*Lūdži, nemiet vērā\*\***, ka tiek eksportēti tikai dati no pašreizējā analīzes perioda, kas nozīmē, ka skaitļi ikdienas skatījumā ir par dienu vai ikgadējā skatījumā par gadu u t.t. Atkarībā no rādītāja nolasišanas biežuma jūsu viedajā mērītājā, dati par analīzes periodu tiek eksportēti 15 minūšu vai stundas intervālā. Ja jums analīzē ir aktivēti vairāki maksājuma mērītāji, dati no katra mērītāja tiek izvadīti atsevišķa lapā rēķintablā.

## ## Prognoze un tarifs

**\*\*Prognoze\*\*** ļauj jums plānot savu patēriņu, izdevumus un CO<sub>2</sub> izmešus nākotnē. Jūs varat aktivizēt prognozi, noklikšķinot izvēles rūtiņu diagrammas apakšējā labajā pusē. Prognoze tiek aprēķināta uz jūsu patēriņa uzvedības līdz šim. Jo vairāk datu ir pieejams, jo precīzāks ir prognozes aprēķins. Ja patēriņš, ar kuru jūs varētu sākt, nav pieejams, tad prognoze balstās uz salīdzināmas mājsaimniecības patēriņa.

Ja jums ir laika atkarīgais tarifs, jūs varat attēlot patēriņa skaitļus atšķirīgam tarifam un laika zonai, pārejot uz **\*\*Tarifs\*\***. Šim nolūkam aktivizējiet “Tarifs” izvēles rūtiņu diagrammas apakšējā labajā pusē. Tad attiecīgi laika atkarīgie tarifi analīzes periodā tiek attēloti tumšākos un gaišākos krāsas toņos, ar attiecīgas laika zonas attēlojumu laika atkarīgajā tarifā, pamatojoties uz citiem tumšākiem vai gaišākiem krāsas toņiem laika atkarīgajam tarifam analīzes joslā.

## # PEAKpoker

“PEAKpoker” spēle ļauj jums apzināties, kā jūs iztērējat enerģiju, un tādējādi taupīt to un naudu. Šo spēli var spēlēt katru dienu, ārā viedtālrunī vai mājās jūsu datorā vai planšetē. Tā balstās uz jūsu elektrības patēriņa, ko sniedz jūsu viedais mērītājs.

Spēles mērķis ir novērtēt jūsu elektrības patēriņu kWh tagadējai dienai tik precīzi un reālistiski, cik vien iespējams. Jo tuvāks jūsu minējums iespējamajam ikdienas patēriņam, jo vairāk punktus jūs varat vinnēt. Ja jūs noklikšķiniet uz “Padoms”, jums parāda pašu pēdējo un aktuālo patēriņa skaitļu pārskatu un to novirzi no jūsu minējuma.

Rezultātus jūs saņemsiet pašpiegādes paziņojuma veidā nākamajā dienā savā viedtālrunī vai planšetē. Ja jūsu minējums sakrīt ar faktiska patēriņa skaitli, jūs saņemat papildu bonusa punktus. Ja jūsu minējums ir pārāk augsts vai zems, jūs varat “sabalansēt” šo novirzi, ieslēdzot virtuālas ražošanas sistēmas vai virtuālu sadzīves tehniku. Šim nolūkam noklikšķiniet pogu, lai iegūtu trīs kartiņas, kas attēlo dažādas iekārtas.

Ja jūsu minējums bija pārāk zems, jūs varat sabalansēt novirzi līdz faktiskajam patēriņam, izmantojot virtuālu sadzīves tehniku. Ja jūsu minējums bija par augstu, jums jāizmanto virtuālas ražošanas sistēmas. Jūs varat individuāli vai kopā ieslēgt vai izslēgt attēlotas iekārtas, lai izlīdzinātu trūkstošos kWh abos virzienos. Jūs varat pilnīgi izlīdzināt novirzi ar pareizu kombināciju, par ko jūs arī varat saņemt bonusa punktus.

## # Paziņojumi

Noklikšķinot uz paziņojuma simbola, jūs nonākat pie paziņojumu pārskata. Tur jūs varat aplūkot visus ziņojumus, kurus jūs saņēmat kā pašpiegādes paziņojumus. E-pasta ziņojumi par izmaksām un/vai patēriņa pārbaudes šeit netiek attēlotas.

Neizlasīti ziņojumi ir iezīmēti, un paziņojumus var atvērt, noklikšķinot tos. Paziņojumi par atlaidēm apzīmēti ar papildu simbolu (palielināmais stikls) un, noklikšķinot uz tā, jūs nonākat pie Atlaižu kopsavilkuma. Izmantojot izdzēšanas simbolu vai opciju "Rediģēt", jūs varat atlasīt un izdzēst individuālus vai visus ziņojumus.

## # Atlaižu pārskats

Atlaižu pārskats parāda visas atlaides, kuras jūs pašreiz ir nopelnījis ar savu elektroenerģijas patēriņu. Atlaide attiecas uz cenu par jūsu elektrības tarifa vienību. Kopējais ietaupījums no visām atlaidēm par pašreizējo aprēķināmo gadu ir attēlots augšā kopsummās veidā. Aprēķināmais gads atbilst līguma gadam pašreizējam derīgam elektrības tarifam. Kopējā atlaide tiek ieskaitīta jums nākamajā ikgadējā rēķinā par elektrību.

Atlaides seko hronoloģiskā secībā, un turpmākās atlaižu akcijas ir apzīmētas ar papildu simbolu. Ja jūsu elektroenerģijas piegādātājs izsludina atlaižu akciju, jūs automātiski saņemsiet pašpiegādes paziņojumu. Paziņojums satur atlaides daudzumu un derīguma periodu. Tarifa logrīks sniedz jums pārskatu par visām pašreizējām atlaižu akcijām, kad jūs izmantojat savu viedtālruni vai planšeti. Tarifa logrīks parāda atlaides daudzumu, cenas samazinājumu par vienību un atlikušo laiku līdz atlaides laika notecēšanai.

## # Sociālie tīkli

Sociālo tīklu saite dod jums iespēju dalīties informācijā par savu elektroenerģijas patēriņu sociālajos tīklos un apspriest elektroenerģijas taupīšanas veidus. Šī apmaiņa palīdz jums labāk novērtēt savu patērēšanas uzvedību un salīdzināt to ar citiem.

## # Opcijas

Opcijas var atvērt, noklikšķinot lietotāja ikonu galvenā ekrāna augšējā labajā stūrī.

### ## Mani dati

Sadaļas "Mani dati" opcijās labajā pusē jūs varat atrast savus personīgus klienta datus, ieskaitot jūsu vārdu, lietotājevārdu portālam un jūsu portāla ID.

Jūs varat izmainīt savu paroli jebkurā laikā sadaļā "Opcijas" lejā. Šim nolūkam vienkārši ievadiet rūtiņā "Pašreizējā parole" jūsu pašreizējo paroli, kuru jūs izmantojāt pēdējā pieteikšanās reizē. Tad ievadiet jaunu paroli divās rūtiņās labajā pusē. Noklikšķiniet "Saglabāt paroli", lai apstiprinātu jauno paroli.

Jūs varat arī pāriet pie "Paziņojumiem", ja vēlaties saņemt ziņojumu pa e-pastu, ja sagaidāma jebkāda pārākums. Šim nolūkam aktivizējiet attiecīgo izvēles rūtiņu, noklikšķinot to. Ja sagaidāma pārākums, tad mēnesī tiek nosūtīts maksimāli viens e-pasta sūtījums. Sagaidāmās pārākums aprēķins balstās uz prognozēta patēriņa un ievadīta tarifa, un tiek salīdzināts ar aprēķināmā gada laikā veiktiem kopīgiem maksājumiem. Jūs varat jebkurā laikā atkal deaktivēt paziņojumu funkciju.

\*\*Lūdzu, ņemiet vērā:\*\* Paziņojumu funkciju var aktivizēt tikai ja jums ir reģistrēta derīga e-pasta adrese. Ja jums nav saglabātas e-pasta adreses, jūs vienmēr varat sazināties ar mūsu Klientu atbalsta nodaļu un pievienot e-pastu. Jūs varat atrast Klientu atbalsta kontaktinformāciju sadaļas "Mani dati" opcijās.

### ## Mani mērītāji

Mērītāju pārskatā jūs varat redzēt savus mērītājus un nodēvēt tos.

## ## Mani maksājumi

Jūs varat ievadīt aprēķināmo gadu un maksājumu līmeni un biežumu opcijā "Mani maksājumi". Ieraksti vienmēr attiecas uz ikgadēju aprēķināmo periodu.

Jūsu aprēķināmā gada sākums atbilst jūsu pirmā maksājuma datumam vai jūsu pēdējā aprēķināmā perioda beigām. Jūsu pēdējā aprēķināmā perioda datumu var atrast, piemēram, pēdējā ikgadējā pārskatā. Tā, piemēram, ja aprēķināmais gads jūsu tarifam sākas 15/02, ievadiet šo datumu ievades laukā "Pirmais maksājums" kreisajā pusē. Sadaļā "Maksājuma summa" ievadiet jūsu kārtējā maksājuma summu un labajā pusē izvēlieties maksājuma intervālu. Ieraksts punktā "Maksājuma perioda beigas" tiek aizpildīts automātiski un vienmēr pamatojas uz vienu gadu, kā pilns aprēķināmais gads.

**\*\*Piemērs:\*\*** Ja jūsu ikmēneša maksājums ir 40 eiro, ievadiet 40.00 laukā "Maksājuma daudzums" un izvēlieties "ik mēnesi" no nolaižamās izvēlnes maksājuma intervālam.

Jūs varat izmantot kopsummu, lai pārbaudītu, ka jūsu ievadīti maksājumi ir pareizi kopumā.

Ja jūsu maksājumu līmenis vai biežums mainās aprēķināmā gada laikā, jūs varat izmantot pogu "+" rindā, lai ievadītu jaunu maksājumu un sākuma periodu, summu un maksājuma biežumu. Jaunā perioda beigu datums tiek aprēķināts pamatojoties uz sākuma laiku, kas tika ievadīts jaunajai maksājuma summai.

Aprēķināmā perioda beigās jauna aprēķināmā gada sākuma datums pielāgojas automātiski. Ja maksājuma summa jaunajā aprēķināmā gadā izmainās, jūs varat vienkārši ievadīt jaunu summu laukā "Maksājuma summa". Maksājuma summa par pēdējo aprēķināmo gadu tiek iestatīta kā sākotnējs noklusējums, bet to var izmainīt jebkurā laikā.

Jūs varat rediģēt jebkuru ievadītu maksājumu, noklikšķinot attiecīgu zīmuļa simbolu, lai, piemēram, izlabotu kļūdu vai ievadītu jauna aprēķināmā perioda sākumu, gadījumā ja mainās tarifs. Lai izdzēstu maksājumu periodu, noklikšķiniet kurvja simbolu blakus tam.

**\*\*Lūdzu, ņemiet vērā:\*\*** Izmaksu pārbaudi var aprēķināt tikai pēc maksājumu informācijas ievadīšanas. **\*\*Izmaksu pārbaudei ir tikai informatīvs raksturs, un tā nav attiecināma uz jūsu rēķiniem.\*\*** Tās mērķis ir vienkārši palīdzēt jums novērtēt to, ko jūs varat sagaidīt savā rēķinā. Faktiskie skaitļi var atšķirties, ja mērītājs nesniedz nekādus patēriņa datus aprēķināmā gada laikā. Jo vairāk datu ir pieejams no mērītāja, ja precīzāks ir Izmaksu pārbaudes aprēķins.

### 3.3.3 FAQs

#### # Kāds man ir ieguvums no portāla?

Portāls palīdz jums attēlot jūsu enerģijas un ūdens patēriņu. Tas nozīmē, ka jūs varat vienmēr novērot savu enerģijas patēriņu un kontrolēt izdevumus.

Tas ļauj jums noskaidrot, piemēram, cik daudz elektrības jūs izmantojat naktī un kad esat prom. Jūs arī varat salīdzināt savu patēriņu ar iepriekšējo mēnesi, iepriekšējo gadu vai savu vidējo patēriņu, lai noskaidrotu novirzes patēriņa raksturā.

Lai to panāktu, dati no jūsu mērītāja tiek regulāri nolasīti un attēloti. Dažādas analīzes opcijas portālā dod jums augstu pārskatāmības līmeni par jūsu enerģijas vienības izmantošanu, izmaksām un CO<sub>2</sub> izmešiem pagātnē un tagadnē. Šī prognoze palīdz jums novērtēt gaidāmo enerģijas patēriņu un izmaksas.

Vissvarīgākie jūsu enerģijas patēriņa rādītāji vienmēr tiek skaidri summēti. Riņķos sākumlapā jūs varat uzreiz redzēt jūsu ikmēneša patēriņu un ar to saistītās izmaksas. Izmaksu pārbaude ļauj jums sekot līdzi tam, vai jūs varat sagaidīt kompensāciju, vai jums būs jāpiemaksā par jūsu nākošo gada patēriņa pārskatu. Ja ir sagaidāma papildu pārmaksā, jums var automātiski tikt nosūtīts paziņojums pa e-pastu.

## # Cik bieži tiek atjaunināti dati par manu patēriņu?

Mērītāja dati tiek nolasīti regulāros intervālos. Viedie mērītāji var nolasīt datus ik pēc piecpadsmit minūtēm vai ik stundu. Pēdējās datu importēšanas laiku var atrast katrā analizē, diagrammas augšējā labajā pusē (parasti šie dati vēlākais no iepriekšējās dienas).

## # Cik droši ir mani dati?

Gan jūsu personīgie dati (piemēram, jūsu lietotājavārds un e-pasta adrese), gan jūsu individuālā patēriņa dati, jūsu tarifs un informācija par atļaidēm vienmēr aizsargāti no nesankcionētas piekļuves portālā, jo datu pārraide notiek kodētā veidā. Portāla piekļuvei jums arī nepieciešams savs lietotājavārds un parole, un jums jānomaina sava parole, kad jūs piesakāties pirmo reizi. Vienlaicīgi jūsu dati tiek izmantoti tikai jūsu personālā patēriņa vizualizācijai portālā. Tie netiek nodoti nepilnvarotām trešajām personām.

## # Kādi dati tiek izmantoti Mājsaimniecības salīdzinājuma aprēķināšanai?

Mājsaimniecības salīdzinājums tiek aprēķināts pamatojoties uz faktiski izmērīta elektroenerģijas patēriņa datiem no salīdzināmām mājsaimniecībām. Elektroenerģijas patēriņš standartizēts kā aprīkojuma funkcija katrā mājsaimniecībā. Standartizētā patēriņa rādītāji no visām mājsaimniecībām tad tiek salīdzināti jūsu paša mājsaimniecības patēriņa datiem.

## # Kāpēc netiek parādīta izdevumu analīze, pat ja patēriņa dati ir pieejami?

Izdevumu analīze tiek attēlota, kad nepieciešamā informācija par tarifu jau saglabāta individuāliem mērītājiem. Izdevumu analīze var būt aprēķināta tikai uz patēriņa datu pamata, ja informācija par tarifu ir pieejama.

Lūdzu, ņemiet vērā, ka jūsu tarifs vienmēr sastāv no pamata cenas un cenas par vienību. Ja jums ir no laika atkarīgs tarifs, tad parasti pastāv viena cena par vienību katrai laika zonai. Tikai ja abi skaitļi tiek ievadīti attiecīgajos laukos, izdevumu analīze var būt aprēķināta pareizi.

## # Kā es varu izvēlēties aplūkošanai citu laika posmu?

Kad jūs atverat analīzes lappusi, vispirms tiek attēlots patreizējs mēnesis. Diagrammas lauka augšdaļā tiek attēlots patreizējs atskaites periods attēlojamai analīzei. Atskaites periodu var izmainīt trijos veidos. Vispirms jūs varat noklikšķināt slīdņus (< >) kreisajā un labajā pusē, lai pārslēgtu atskaites perioda displeju uz periodu, kas seko tieši pirms vai pēc pašreizējā atskaites perioda. Jūs arī varat noklikšķināt cilnes diagrammas augšējā daļā, lai izmainītu analīzes laika posmu. Pieejamie analīzes periodi ir Diena, Nedēļa, Mēnesis un Gads. Trešā iespēja ir noklikšķināt joslā tieši diagrammā. Tas noved jūs pie nākamā mazākā laika posma. Piemēram, ja jūs atrodaties pašreizējā mēneša skatījumā un divreiz noklikšķiniet joslā mēneša 15. datumu, tad jūs automātiski nonākat dienas skatījumā par izvēlēto dienu. Ja jūs atrodaties gada skatījumā un noklikšķiniet mēnesi, tad jūs nonākat pie attiecīgā mēneša skatījuma.

## # Kāpēc netiek attēloti spēles rezultāti?

Spēles rezultāti parādās reizi dienā. Jūs saņemsiet paziņojumu, kad rezultāti ir pieejami. Var būt divi iemesli, kuru dēļ spēles rezultāti netiek attēloti vienu dienu. Vai nu mērītājs ir defektīvs, un tādēļ patēriņa skaitļi netika nodrošināti. Vai savienojums ar serveri tika pārtraukts, tādēļ rezultātus nebija iespējams pārsūtīt. Jebkurā gadījumā, lūdzu, sazinieties ar klientu atbalstu.

## # Kāpēc portāls netiek attēlots valodā, kuru esmu izvēlējis savai ierīcei.

Portāls tiek attēlots jūsu ierīces vai pārlūka valodā, ja portāls to atbalsta. Ja esat izvēlējis valodu, kuru portāls neatbalsta, tad portāls tiek attēlots mūsu kontrakta valodā.



### # Kāpēc paziņojumi tiek attēloti savādākā valodā, nekā portāls?

Paziņojumi tiek attēloti savādākā valodā, nekā portāla valoda, ikreiz kad mūsu kontrakta valoda tika iestatīta par korespondences valodu. Tā priekšrocība ir tas, ka korespondencei un paziņojumiem tiek izmantota viena valoda.

### # Kāpēc es saņemu paziņojumus no sava elektroenerģijas piegādātāja?

Paziņojumi informē jūs par pašreizējiem notikumiem un piedāvājumiem. Tas nodrošina jūsu informētību, un jūs varat izmantot mūsu pievilcīgus atlaižu piedāvājumus.

### # Kad es varu saņemt atlaidi, kuru es nopelnīju pateicoties savai patēriņa uzvedībai?

Atlaide tiek piešķirta jums jūsu ikgadējā rēķinā. Kopējo atlaidi par aprēķināmo gadu var aplūkot jebkurā laikā opcijā **“Mana atlaide”** iestatījumos.

### # Kādi pārlūki un ierīces tiek atbalstītas?

Portāls ir optimizēts sekojošām pārlūkprogrammām un ierīcēm:

**\*\*Pārlūkprogrammas\*\***

- Firefox, versija 45 vai augstāk
- Internet Explorer, versija 10 vai augstāk
- Chrome, versija 50 vai augstāk
- Safari (izņēmums: aktivēts Incognito režīms)

**\*\*Viedtālruni un planšetes\*\***

- iOS, versija 9 vai augstāk
- Android, versija 4.1 vai augstāk

Ja jūs izmantojat norādīto pārlūkprogrammu vai ierīču vecāku versiju, jums var rasties problēmas ar displeju. Bet vispārēju darbību tas neietekmē.

### # Ar ko man būtu jāsažinās, ja man rodas jautājumi par problēmām ar portālu?

Ja jums rodas turpmāki jautājumi par portālu, vai gadījumā analīzes netiek attēlotas pareizi, lūdzu, sazinieties ar mūsu Klientu atbalstu. Kontaktinformāciju var atrast portālā, izvēlnes opcijas **“Mani dati”** iestatījumos.

## 4 Conclusions

The document lays down the procedures foreseen to response to the users' need of information in the context of the app. A three level support system ensures that every user's request is handled in the appropriate, yet resource minimizing, way.

The experience with the troubleshooting strategy from the first test users show that the foreseen mechanisms work as desired. The number of calls of users to the service centers of the retailers will be assessed at the end of the field test, to investigate the scope for improvements quantitatively.