

Prüf-, Bewertungs- und Überwachungsverfahren

Auszeichnung TOP-Lokalversorger

Verbindliches Regelwerk zur unabhängigen, transparenten und nachvollziehbaren Bewertung regional tätiger Versorgungsunternehmen in den Sparten **Strom, Gas, Wasser und Wärme**.

§ 1 Zielsetzung, Zweck und Anwendungsbereich

1.1 Zielsetzung

Die Auszeichnung TOP-Lokalversorger dient der unabhängigen, transparenten und nachvollziehbaren Bewertung regional tätiger Versorgungsunternehmen in den Bereichen Strom, Gas, Wasser und Wärme. Ziel des Verfahrens ist die Identifikation und Auszeichnung solcher Unternehmen, die neben wettbewerbsfähigen Angeboten ein überdurchschnittliches Maß an Kundenorientierung, Servicequalität, Zukunftsinvestitionen, regionalem Engagement, Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit nachweisen.

Die Auszeichnung verfolgt das Ziel, Verbrauchern eine objektive Orientierungshilfe bei der Auswahl von Versorgungsunternehmen bereitzustellen und gleichzeitig die kontinuierliche Qualitätsentwicklung der teilnehmenden Unternehmen zu fördern.

1.2 Anwendungsbereich

Das Verfahren findet Anwendung auf alle Unternehmen, die Versorgungsleistungen in den Sparten Strom, Gas, Wasser und Wärme anbieten und die in diesem Regelwerk festgelegten Teilnahmevoraussetzungen erfüllen.

Die Vergabe der Auszeichnung erfolgt durch die De-Media GmbH auf Grundlage eines dokumentierten, standardisierten und jährlich überprüften Bewertungsverfahrens. Sämtliche Verfahrensschritte unterliegen definierten Qualitäts-, Kontroll- und Dokumentationsanforderungen.

§ 2 Grundsätze des Verfahrens

Das Prüf- und Bewertungsverfahren basiert auf folgenden Grundprinzipien, die für alle Verfahrensstufen verbindlich sind:

- ◆ **Transparenz:** Alle Bewertungsgrundlagen, Kriterien und Gewichtungen sind öffentlich zugänglich.
- ◆ **Objektivität:** Bewertungen erfolgen ausschließlich auf Basis nachgewiesener Sachverhalte und definierter Kriterien.
- ◆ **Unabhängigkeit:** Die Vergabeentscheidung ist frei von wirtschaftlichen oder sonstigen Interessenkonflikten.
- ◆ **Gleichbehandlung:** Alle teilnehmenden Unternehmen werden nach identischen Maßstäben und auf Grundlage derselben Bewertungslogik beurteilt.
- ◆ **Nachvollziehbarkeit:** Jede Bewertung ist dokumentiert und rückverfolgbar.
- ◆ **Verhältnismäßigkeit:** Anforderungen und Maßnahmen stehen in angemessenem Verhältnis zur jeweiligen Sachlage.
- ◆ **Kontinuierliche Verbesserung:** Das Verfahren wird regelmäßig auf Wirksamkeit und Aktualität überprüft.

Wirtschaftliche Interessen, Werbevereinbarungen oder Lizenzvereinbarungen haben keinen Einfluss auf Bewertungsergebnisse oder die Entscheidung über die Vergabe einer Auszeichnung.

§ 3 Organisationsstruktur, Verantwortlichkeiten und Governance

3.1 Aufbauorganisation und Funktionstrennung

Die Durchführung des Verfahrens gliedert sich in folgende Funktionsbereiche:

- ◆ Kriterienentwicklung, Datenerhebung und Nachweisführung
- ◆ Prüfung und Bewertung
- ◆ Qualitätssicherung
- ◆ Lizenzverwaltung und Überwachung

Eine Kumulation unvereinbarer Funktionen in einer Person ist nicht zulässig.

3.2 Entscheidungsgremium

Die endgültige Vergabeentscheidung erfolgt durch ein unabhängiges Entscheidungsgremium. Dessen Mitglieder müssen über die erforderliche Fachkompetenz in den Bereichen Energiewirtschaft, Verbraucherrecht und Qualitätsmanagement verfügen.

Mitglieder dürfen an Entscheidungen nicht mitwirken, wenn persönliche, wirtschaftliche oder sonstige Interessenkonflikte bestehen.

§ 4 Entwicklung, Pflege und Validierung der Bewertungskriterien

4.1 Kriterienentwicklung

Die Bewertungskriterien werden unter Beteiligung von Verbrauchervertretern, Branchenexperten, Wissenschaftlern, Energieberatern und weiteren relevanten Stakeholdern entwickelt. Vor der Einführung neuer Kriterien oder wesentlicher Änderungen erfolgt eine fachliche Bewertung hinsichtlich:

- ◆ Verbraucherrelevanz
- ◆ Objektivität und Messbarkeit
- ◆ Nachweisbarkeit
- ◆ Diskriminierungsfreiheit
- ◆ Praktischer Anwendbarkeit

4.2 Pflege und Versionierung

Die Kriterienkataloge werden mindestens einmal jährlich überprüft. Alle Änderungen werden dokumentiert, versioniert und archiviert. Frühere Versionen bleiben zur Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit verfügbar.

§ 5 Bewertungsmodell und Punktevergabe

5.1 Bewertungsstruktur

Die Bewertung erfolgt auf Basis eines dokumentierten Punktesystems. Jedes Kriterium ist einer definierten Bewertungskategorie zugeordnet und mit einer festgelegten Gewichtung versehen. Die Bewertungsstruktur besteht aus einem allgemeinen Mantelbogen sowie spezifischen Fachbögen für die Bereiche Strom und Gas, Wasser sowie Wärme.

Die Gesamtbewertung umfasst insbesondere folgende Kategorien:

- ◆ Preis- und Tarifqualität
- ◆ Kundenservice und Erreichbarkeit
- ◆ Digitale Services
- ◆ Zukunftsinvestitionen
- ◆ Regionales Engagement
- ◆ Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit
- ◆ Versorgungssicherheit

5.2 Mindestanforderungen und Schwellenwerte

Die Auszeichnung wird nur vergeben, wenn die festgelegten Mindestanforderungen in allen Pflichtkategorien sowie die erforderliche Gesamtpunktzahl erreicht werden. Für jedes Kriterium sind Bewertungsmaßstäbe und Mindestanforderungen definiert.

Die vollständige Bewertungsmethodik einschließlich aller Gewichtungen, Schwellenwerte und Berechnungsformeln ist dokumentiert, in geeigneter Form veröffentlicht und wird bei Bedarf detailliert zur Verfügung gestellt.

§ 6 Transparenz der Bewertungsgrundlagen

Kriterienkataloge, Gewichtungen sowie die allgemeinen Teilnahmebedingungen werden öffentlich zugänglich gemacht. Teilnehmende Unternehmen erhalten vor Beginn des Verfahrens vollständigen Zugang zu den aktuellen Bewertungsunterlagen.

Die Teilnahme am Prüfverfahren begründet keinen Anspruch auf eine Auszeichnung. Erhobene Bearbeitungs- und Prüfgebühren dienen ausschließlich der Durchführung des Bewertungsverfahrens und sind unabhängig vom Ergebnis der Prüfung zu entrichten.

§ 7 Datenerhebung, Verifizierung und Nachweisführung

7.1 Datenerhebung

Die Datenerhebung erfolgt über strukturierte Selbstauskünfte sowie ergänzende Nachweisdokumente der teilnehmenden Unternehmen. Alle eingereichten Informationen werden einer systematischen Prüfung hinsichtlich Vollständigkeit, Plausibilität, Konsistenz und Nachweisbarkeit unterzogen.

7.2 Verifizierung

Zur Verifizierung der eingereichten Angaben können insbesondere herangezogen werden:

- ◆ Geschäftsberichte und Jahresabschlüsse
- ◆ Veröffentlichte Tarifinformationen
- ◆ Unternehmenswebseiten
- ◆ Vertragsunterlagen und Kundeninformationen
- ◆ Zertifikate
- ◆ Öffentlich zugängliche Registerdaten
- ◆ Vergleichsdaten aus Vorjahresverfahren

Bei unklaren oder widersprüchlichen Angaben werden ergänzende Nachweise angefordert. Nicht ausreichend belegte Angaben werden bei der Bewertung nicht berücksichtigt.

7.3 Stichproben und Vor-Ort-Audits

Die Organisation behält sich die Durchführung stichprobenartiger vertiefender Prüfungen sowie anlassbezogener Vor-Ort-Audits vor. Der Umfang und die Häufigkeit von Stichprobenkontrollen sind intern geregelt und dienen der Sicherstellung der Verfahrensintegrität.

7.4 Dokumentation und Archivierung

Alle prüfungsrelevanten Unterlagen werden entsprechend den geltenden Aufbewahrungs- und Datenschutzanforderungen dokumentiert und archiviert. Jede Bewertung ist dokumentiert, jede Punktevergabe ist rückverfolgbar.

§ 8 Tarifatenerhebung und Preisbewertung

8.1 Datenquellen und Qualitätssicherung

Die Tarifatenerhebung erfolgt über unabhängige externe Datendienstleister sowie durch ergänzende Marktanalysen. Zur Sicherstellung der Datenqualität werden automatisierte und manuelle Plausibilitätskontrollen durchgeführt. Die erhobenen Tarifinformationen werden zusätzlich anhand öffentlich zugänglicher Unternehmensinformationen überprüft.

8.2 Gewichtung im Bereich Strom und Gas

Im Bereich Strom und Gas basiert die Gesamtbewertung auf einer gewichteten Kombination aus:

- ◆ **Preisbewertung:** ca. 66 % (zwei Drittel)
- ◆ **Qualitätsbewertung:** ca. 34 % (ein Drittel)

Als Referenzgrößen dienen sowohl die günstigsten marktverfügbaren Angebote im jeweiligen Versorgungsgebiet als auch das durchschnittliche Preisniveau vergleichbarer Anbieter.

8.3 Bereiche Wasser und Wärme

Für die Bereiche Wasser und Wärme erfolgt die Bewertung aufgrund der jeweiligen Marktstrukturen anhand branchenspezifischer Qualitäts- und Transparenzkriterien. Eine isolierte Preisbewertung findet nicht statt; preisrelevante Aspekte werden als Bestandteil der jeweiligen Kriterienkataloge bewertet.

§ 9 Qualitätssicherung des Prüfverfahrens

9.1 Vier-Augen-Prinzip

Alle Bewertungen werden nach dem Vier-Augen-Prinzip durchgeführt. Die Prüfergebnisse werden dokumentiert, archiviert und vor der endgültigen Vergabeentscheidung einer abschließenden Qualitätssicherung unterzogen.

9.2 Stichprobenkontrollen

Zusätzlich zu den laufenden Prüfungen erfolgen regelmäßige Stichprobenkontrollen abgeschlossener Verfahren. Die Wirksamkeit aller Qualitätssicherungsmaßnahmen wird regelmäßig bewertet und dokumentiert.

§ 10 Kompetenzanforderungen an Prüfer

Prüfer und Entscheidungsträger müssen über nachweisbare Kenntnisse in den folgenden Bereichen verfügen:

- ◆ Energiewirtschaft und Versorgungsrecht
- ◆ Verbraucherrecht
- ◆ Qualitätsmanagement
- ◆ Bewertungs- und Auditverfahren

Die erforderliche Fachkompetenz wird durch regelmäßige Schulungen und Fortbildungen aufrechterhalten und ist mindestens einmal jährlich zu überprüfen.

§ 11 Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Interessenkonflikte

Die Organisation verpflichtet sich zur Wahrung der Unparteilichkeit in sämtlichen Verfahrensschritten. Potenzielle Interessenkonflikte werden systematisch identifiziert, bewertet und dokumentiert.

Für alle an Prüf- und Entscheidungsprozessen beteiligten Personen gelten verbindliche Regelungen zur Offenlegung möglicher Interessenkonflikte. Festgestellte Konflikte führen zu geeigneten Maßnahmen bis hin zum vollständigen Ausschluss der betreffenden Person von Prüf- oder Entscheidungsprozessen.

Die erhobenen Teilnahmegebühren haben keinen Einfluss auf die Bewertung oder die Entscheidung über die Vergabe einer Auszeichnung. Werbevereinbarungen oder Lizenzvereinbarungen dürfen die Bewertungsergebnisse nicht beeinflussen.

§ 12 Vertraulichkeit und Datenschutz

Alle im Rahmen des Verfahrens erhobenen Informationen werden vertraulich behandelt. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt entsprechend den geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Zugriffsrechte auf prüfungsrelevante Daten werden nach dem Need-to-Know-Prinzip vergeben und dokumentiert. Die Aufbewahrungsfristen für Prüfunterlagen sind festgelegt. Die Organisation schützt alle gespeicherten Daten vor unbefugtem Zugriff durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen.

§ 13 Vergabeentscheidung und Lizenzierung

13.1 Vergabeentscheidung

Nach Abschluss aller Prüfungen und der Qualitätssicherung entscheidet das Entscheidungsgremium über die Vergabe der Auszeichnung. Die Entscheidung wird dokumentiert und nachvollziehbar begründet. Unternehmen, die die Mindestanforderungen nicht erfüllen, erhalten eine schriftliche Mitteilung mit Begründung.

13.2 Lizenzierung

Die Nutzung des Gütezeichens setzt den Abschluss eines Lizenzvertrages voraus. Die Lizenz ist zeitlich befristet und gilt ausschließlich für den definierten Gültigkeitszeitraum sowie den im Lizenzvertrag festgelegten Nutzungsumfang. Die Nutzung des Siegels unterliegt verbindlichen Nutzungsrichtlinien, welche die zulässige Darstellung, den Verwendungszweck sowie die zeitliche Gültigkeit der Auszeichnung regeln. Über diese Nutzungsrichtlinien werden die Teilnehmer informiert und diese werden Ihnen über die Webseite zur Verfügung gestellt.

§ 14 Überwachung während der Lizenzlaufzeit

Ausgezeichnete Unternehmen sind verpflichtet, wesentliche Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Dies betrifft insbesondere:

- ◆ Unternehmenszusammenschlüsse oder Übernahmen
- ◆ Eigentümerwechsel
- ◆ Erhebliche Tarifänderungen
- ◆ Wesentliche Änderungen der Servicequalität
- ◆ Einleitung rechtlicher oder regulatorischer Verfahren

Die Organisation überwacht die Einhaltung der Nutzungsrichtlinien für das Gütezeichen. Nach Ablauf einer Lizenz wird die weitere Verwendung des Siegels kontrolliert. Die Organisation behält sich außerordentliche Nachprüfungen vor, wenn Hinweise auf Verstöße vorliegen.

§ 15 Beschwerden, Einsprüche und Sanktionen

15.1 Beschwerdeverfahren

Für Beschwerden und Einsprüche besteht ein dokumentiertes Verfahren. Beschwerden können eingereicht werden von:

- ◆ Verbrauchern
- ◆ Marktteilnehmern
- ◆ Behörden und Verbänden
- ◆ Teilnehmenden Unternehmen

Jeder Vorgang wird registriert, untersucht und dokumentiert. Die Ergebnisse der Prüfung werden dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Unternehmen in angemessener Frist mitgeteilt.

15.2 Einspruchsrecht

Gegen Bewertungsentscheidungen kann das betroffene Unternehmen innerhalb einer definierten Frist Einspruch einlegen. Diese liegt in der Regel am Ende des 1. Quartals des Auszeichnungsjahres.

15.3 Sanktionen

Bei festgestellten Verstößen gegen dieses Regelwerk, die Nutzungsrichtlinien oder bei nachgewiesenen Falschangaben können folgende Maßnahmen ergriffen werden:

- ◆ Auflagen und Nachbesserungsfristen
- ◆ Abmahnung
- ◆ Aussetzung der Auszeichnung
- ◆ Entzug der Auszeichnung
- ◆ Kündigung der Lizenz

Bei schwerwiegenden oder vorsätzlichen Verstößen kann der Entzug der Auszeichnung mit sofortiger Wirkung erfolgen.

§ 16 Dokumentenlenkung und Aufbewahrung

Sämtliche Verfahrensdokumente unterliegen einer geregelten Dokumentenlenkung. Änderungen werden versioniert und durch autorisierte Personen freigegeben.

Prüfunterlagen, Bewertungen und Entscheidungsdokumentationen werden für einen festgelegten Zeitraum archiviert und vor unbefugtem Zugriff geschützt.

§ 17 Interne Audits und Managementbewertung

Die Organisation führt regelmäßig interne Audits zur Überprüfung der Wirksamkeit des Verfahrens durch. Gegenstand der Audits sind insbesondere die Einhaltung der Verfahrensvorschriften, die Qualität der Dokumentation sowie die Wirksamkeit der Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Die Ergebnisse werden im Rahmen einer Managementbewertung analysiert. Erforderliche Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen werden dokumentiert, verantwortlich zugewiesen und auf ihre Umsetzung hin nachverfolgt.

§ 18 Kontinuierliche Verbesserung und externe Überwachung

Die Wirksamkeit des Prüf- und Bewertungsverfahrens wird fortlaufend überwacht. Hierbei werden insbesondere berücksichtigt:

- ◆ Erfahrungen aus den Prüfverfahren
- ◆ Verbraucherbeschwerden und Marktrückmeldungen
- ◆ Wesentliche Marktveränderungen
- ◆ Regulatorische Entwicklungen
- ◆ Wissenschaftliche Erkenntnisse

Zur weiteren Stärkung von Glaubwürdigkeit und Transparenz wird die Zusammenarbeit mit unabhängigen Zertifizierungs- und Überwachungsstellen kontinuierlich ausgebaut. Der Umfang etwaiger Drittprüfungen, Prüfintervalle sowie die Veröffentlichung der Prüfergebnisse werden vertraglich geregelt und kommuniziert.