



## KUNDENINFORMATION!

Informationen gemäß § 12 Abs. 7 Netzdienstleistungs-VO Strom

Die Qualitätsstandards in den genannten Verordnungen regeln jeweils:

- **Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt** mit konkretem Vorschlag über die weitere Vorgangsweise bzw. Erstellung eines Kostenvoranschlages, jeweils innerhalb von 14 Arbeitstagen (bei Netzkund\*innen der Netzebenen 1-6 im Bereich Strom verlängert sich diese Frist auf einen Monat).
- **Beantwortung vollständiger schriftlicher Anträge auf Netzzugang** innerhalb von 14 Arbeitstagen mit konkretem Vorschlag über die weitere Vorgangsweise.
- **Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils** bei Vorliegen eines Netzzugangsvertrages sowie eines Nachweises über das Vorliegen eines aufrechten Stromliefer- bzw. abnahmevertrages innerhalb folgender Fristen:
  - **Drei Arbeitstage** nach Abschluss der Neuanmeldung bei Netzkunden mit Standardlastprofil.
  - **Acht Arbeitstage** nach Abschluss der Neuanmeldung bei Netzkunden mit Lastprofilmessung.
  - Vorgesehen sind **zwei Arbeitstage**, wenn Messeinrichtung bei Netzkunden mit Standardlastprofil vorhanden sind.
- **Rechnungslegung** innerhalb von sechs Wochen nach der für die Abrechnungsperiode relevanten Zählerstandsermittlung.
- **Durchführung einer Rechnungskorrektur** innerhalb von zwei Arbeitstagen bei Vorliegen sämtlicher erforderlicher Informationen.
- **Wiederherstellung des Netzzugangs** am nächsten Arbeitstag nach Wegfall der Vertragsverletzung (beispielsweise des Zahlungsverzuges) sowie bei Vorliegen eines aufrechten Energieliefervertrages.
- **Ankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen** mindestens fünf Tage vor deren Beginn.
- Bei **Selbstablesung** jederzeitige Möglichkeit der Zählerstandübermittlung in elektronischer Form.
- **Vereinbarung von Terminen mit Netzkund\*innen** im Rahmen eines Zeitfensters von zwei Stunden, wobei Terminwünsche möglichst berücksichtigt werden.
- **Beantwortung von Anfragen und Beschwerden** innerhalb von fünf Arbeitstagen.
- **Online- Zurverfügungstellung der verrechnungsrelevanten Daten** der Netzkundin/des Netzkunden bzw. Möglichkeit der Anforderung über Kontaktformular auf der Website.