

Kundeninformationsblatt des Netzbetreibers gemäß § 82 Abs. 1 EIWOG 2010



Leistungen & Qualität: Wir sorgen für die technische Sicherheit, Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit des Stromnetzes, ermöglichen Netzbenutzern einen diskriminierungsfreien Netzzugang und erbringen Messleistungen. Die Nennfrequenz der Spannung beträgt 50 Hz. Auf der Niederspannungsebene beträgt die Nennspannung 400/230 V. Die Spannungsqualität, die Toleranzen der Frequenz und alle sonstigen Qualitätsmerkmale der Spannung, welche vom Netzbetreiber unter normalen Betriebsbedingungen einzuhalten sind, werden in der jeweils geltenden aktuellsten Version der ÖVE/ÖNORM EN 50160 festgelegt. Die „Übergabestelle“ gemäß ÖVE/ÖNORM EN 50160 ist die Eigentumsgrenze oder eine davon abweichende vertraglich vereinbarte Übergabestelle. Stellt der Netzkunde höhere Anforderungen an die Spannungsqualität, oder ist er auf eine unterbrechungslose Stromversorgung angewiesen, so muss er selbst die notwendigen Vorkehrungen treffen (Notstromaggregat, USV...).

Erstanschluss & Änderung: Neuerrichtung und Änderung von Netzanschlüssen sind beim Stromnetzbetreiber zu beantragen. Innerhalb von 14 Tagen nach Vorliegen des vollständigen Antrages stimmt dieser die weitere Vorgehensweise, insbesondere die voraussichtliche Dauer der Errichtung des Netzanschlusses, mit dem Netzkunden ab.

Wartungsdienste: Der Netzbetreiber hat sein Netz nach dem Stand der Technik zu erhalten und auszubauen. Wartungsdienste für Anlagenteile, die im Eigentum des Kunden stehen, werden über Auftrag des Kunden von den dazu befugten Elektroinstallationsunternehmen durchgeführt.

Tarife & Preise: Informationen dazu finden Sie auf unserer Homepage www.stw.at. Für nähere Informationen und Auskünfte können Sie sich jederzeit gerne an unser ServiceCenter unter +43 463 521-880 wenden. Eine Übersicht zu den aktuell gültigen Systemnutzungstarifen finden Sie auch unter www.e-control.at.

Vertragsdauer und Beendigung des Vertrages: Der Netzzugangsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann vom Netzkunden zum Ende eines jeden Kalendermonats unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Das Recht beider Vertragspartner zur Auflösung des Vertragsverhältnisses aus wichtigen Gründen bleibt davon unberührt.

Rücktrittsrecht gemäß § 11 FAGG: Bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen des Lieferanten geschlossenen Verträgen (Fern- und Auswärtsgeschäfte) mit einem Verbraucher (§ 1 KSchG) hat dieser das Recht, binnen vierzehn Tagen ab dem Tag des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag mittels einer an den Lieferanten gerichteten eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) zu widerrufen.

Entschädigungs- und Erstattungsregelungen: Es gelten die allgemeinen schadensersatzrechtlichen Vorschriften.

Vorgehen zur Einleitung von Streitschlichtungsverfahren: Bei Fragen steht Ihnen unser ServiceCenter und für Beschwerden das Feedbackmanagement gerne zur Verfügung. Darüber hinaus können Streit- und/oder Beschwerdefälle der E-Control zur Streitschlichtung vorgelegt werden (weitere Informationen unter www.e-control.at).

Grundversorgung: Beruft sich ein Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes oder ein Kleinunternehmer gegenüber einem Lieferanten auf das Recht auf Grundversorgung gemäß § 77 EIWOG, ist der Netzbetreiber zur Netzdienstleistung, unbeschadet allfälliger bis zu diesem Zeitpunkt ausständiger Zahlungen, verpflichtet. Der Netzbetreiber kann jedoch die Netzdienstleistung von einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung (bei Verbrauchern iSd KSchG in der Höhe von max. einer Teilbetragszahlung für einen Monat) abhängig machen.

Verbrauchs- und Stromkosteninformation: Sofern die Zählerdaten nicht fernausgelesen werden (Lastprofilzähler) wird einmal jährlich eine Jahresabrechnung (Netz und Energie) vom Lieferanten übermittelt. Diese ist entsprechend den gesetzlichen Vorgaben gestaltet und enthält sehr detailliert alle notwendigen Angaben zur Verbrauchs- und Kosteninformation. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, dem Netzbetreiber einmal vierteljährlich seinen Zählerstand bekannt zu geben. In diesem Fall erhält der Kunde innerhalb von 2 Wochen eine kostenlose, detaillierte, klare und verständliche Verbrauchs- und Stromkosteninformation auf elektronischem Wege übermittelt. Auf Verlangen wird dem Kunden die Verbrauchs- und Stromkosteninformation vom Stromlieferanten kostenlos in Papierform zugesendet.

Information zur Selbstablesung: Als Kunde haben Sie die Möglichkeit den Zählerstand selbst abzulesen und dem Netzbetreiber zu melden. Bei einem Auszug aus einer Wohnung, beim Lieferantenwechsel oder bei Energiepreis- und Netztarifänderungen ist dies notwendig, damit Ihnen periodengenau die exakte Energiemenge in Rechnung gestellt wird. Wird der Zählerstand nicht von Ihnen bekannt gegeben, wird dieser vom Netzbetreiber normalerweise geschätzt. Wenn Sie Ihren Zähler selbst ablesen, geben Sie uns bitte die Werte in unserem Kundenportal unter www.stw.at, unter der Tel.: +43 463 521-880 oder per E-Mail: ServiceCenter@stw.at bekannt.

Störungshotline Strom: Unsere Störungshotline Strom erreichen Sie unter Tel.: +43 463 521-111. Störungsinformationen (Umfang, voraussichtliche Dauer) werden im Anlassfall auf der STW-Homepage bekannt gegeben.

Kontakt

ServiceCenter | St. Veiter Straße 31 | 9020 Klagenfurt am Wörthersee
Tel. +43 463 521-880 | Fax: +43 463 521-789 | ServiceCenter@stw.at

