

## Qualität der Netzdienstleistungen Strom

(Netzdienstleistungsverordnung Strom 2012 in der Fassung der Novelle 2013)

Die Salzburg Netz GmbH bietet Ihnen täglich guten Service sowie Versorgungssicherheit und richtet sich stets nach höchsten Qualitätskriterien. Die Qualitätsstandards in der Netzdienstleistungsverordnung regeln insbesondere die nachfolgenden Punkte:

- Vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt und Netzzugang bzw. Kostenvoranschläge werden innerhalb von 14 Arbeitstagen bearbeitet und beantwortet. Darüber hinaus informieren wir über die weitere Vorgehensweise (Ansprechpartner, Bearbeitungsdauer, Terminvereinbarung, etc.). Bei Netzkunden der Netzebenen 1 bis 6 verlängert sich diese Frist auf einen Monat.
- Ist eine Messeinrichtung bei Netzkunden mit Standardlastprofil vorhanden, wird die Anlage innerhalb von zwei Arbeitstagen in Betrieb genommen. Bei Anlagen ohne Messeinrichtung, erfolgen Einbau und Zuordnung des standardisierten Lastprofils innerhalb folgender Fristen:
  - 3 Arbeitstage für Netzkunden mit Standardlastprofil.
  - 8 Arbeitstage bei Netzkunden, die mit Lastprofilzähler zu messen sind.
- Bei geplanten Versorgungsunterbrechungen werden die betroffenen Netzkunden mindestens 5 Tage vor Beginn in geeigneter Weise verständigt und über die voraussichtliche Dauer der Versorgungsunterbrechung informiert.
- Bei Störungen in unserem Versorgungsnetz steht ein 24-Stunden-Störfalldienst zur Verfügung. Bei Gefahr im Verzug ist die Strom-Notrufnummer 0800/660 665 zu verständigen; bei allgemeinen Störungen stehen unsere Mitarbeiter unter der kostenlosen Serviceline 0800/660 661 zur Verfügung.
- Bei Selbstablesung wird dem Kunden jederzeit die Möglichkeit der Zählerstandübermittlung in elektronischer Form eingeräumt.
- Erfolgt die Ablesung unangekündigt, unter Abwesenheit des Netzkunden, wird der Verteilernetzbetreiber den Netzkunden über die durchgeführte Ablesung nachträglich informieren.
- Die Rechnungslegung erfolgt innerhalb von 6 Wochen nach der für die Abrechnungsperiode relevanten Zählerstandsermittlung.
- Bei Vorliegen sämtlicher erforderlicher Informationen erfolgt die Durchführung einer Rechnungskorrektur innerhalb von 2 Arbeitstagen.
- Die Wiederherstellung des Netzzugangs nach einer Abschaltung erfolgt nach Wegfall der Vertragsverletzung und dem Vorliegen der Voraussetzungen spätestens am nächsten Arbeitstag.
- Bei Fragen, insbesondere zu Produkten, verrechnungsrelevanten Daten oder Beschwerden erreichen Sie uns telefonisch unter 0800/660 661, per E-Mail an [office@salzburgnetz.at](mailto:office@salzburgnetz.at) oder unter der Adresse Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg. Wir beantworten Ihre Anfrage jedenfalls binnen 5 Arbeitstagen. Wir freuen uns auf Sie!
- Im Falle einer nicht zufriedenstellenden Erledigung einer Beschwerde, wird der Netzkunde über die Möglichkeit der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens informiert.

Hinweis: Die rechtlich gültigen und vollständigen Unterlagen über die Qualität der Netzdienstleistungen finden Sie in der Netzdienstleistungsverordnung Strom 2012 in der Fassung der Novelle 2013, in der jeweils gültigen Fassung, im Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS) bzw. auf der Homepage der E-Control.

### Salzburg Netz GmbH – Ein Unternehmen der Salzburg AG

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, T +43/662/8882-0, [office@salzburgnetz.at](mailto:office@salzburgnetz.at), [www.salzburgnetz.at](http://www.salzburgnetz.at) · DVR: 4008744  
UID: ATU61848219, Offenlegung nach §14 UGB, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Salzburg · Landesgericht Salzburg, Firmenbuch: FN 265000g  
Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004, 5005 BIC: RVSAAT25