

## 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** 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.