

## Informationen

### gemäß § 82 (1) EIWOG sowie § 12 (7) END-VO

#### Name und Anschrift

LINZ NETZ GmbH, Fichtenstraße 7, 4021 Linz, Postfach 8200, FN 448587 m des Landesgerichtes Linz, UID: ATU70393923

#### Leistung und Qualität

Die LINZ NETZ GmbH, ein moderner, kostengünstiger und effizienter Verteilernetzbetreiber im Sinne des Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetzes, ist für den Ausbau, den Betrieb und die Instandhaltung des Verteilernetzes innerhalb des behördlich festgelegten Versorgungsgebietes verantwortlich. Wir sorgen für die technische Sicherheit, Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und die Versorgungssicherheit unseres Stromnetzes, erbringen Messleistungen und gewähren einen diskriminierungsfreien Netzzugang. Das Rechtsverhältnis zwischen der LINZ NETZ GmbH und dem/der Netzbewerber/in wird mit dem Netzanschluss- und Netzzugangsvertrag sowie mit den jeweils gültigen „**Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz**“ geregelt, welche unter [www.linznetz.at](http://www.linznetz.at) abrufbar sind. Auf Verlangen wird dem/der Netzbewerber/in ein Exemplar übermittelt.

Die LINZ NETZ GmbH hat an der Übergabestelle die Spannungsqualität entsprechend der ÖVE/ÖNORM EN 50160 sicherzustellen. Wir sind gesetzlich verpflichtet, einen durchschnittlichen Nichtverfügbarkeitswert kundengewichtet von jährlich weniger als 170 Minuten sowie leistungsgewichtet von jährlich weniger als 150 Minuten (basierend auf einem gleitenden Dreijahresdurchschnitt) sicherzustellen.

**Die von den Netzbetreibern einzuhaltenden Mindeststandards sind § 3 bis § 12 END-VO (Netzdienstleistungs-Verordnung Strom) zu entnehmen.**

#### Art der angebotenen Wartungsdienste und telefonischer Kontakt bei Stromausfällen/Störungen

Für die Behebung von in unserem Netz auftretenden ungeplanten Versorgungsunterbrechungen sowie für Maßnahmen zur Beseitigung von Gefahren in technischen Anlagen im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtungen, haben wir einen 24-Stunden Notdienst **Tel.: 0732/3409** eingerichtet, der unverzüglich Maßnahmen zur Gefahrenabwehr bzw. zur Wiederaufnahme der Versorgung einleitet.

Anmerkung: Die LINZ NETZ GmbH bietet keine Wartungs- und Störungsdienste für die elektrischen Anlagen der Netzbewerber/innen an. Solche Arbeiten sind bei einem hierzu befugten Elektrofachunternehmen zu beauftragen!

Ist für die Erstellung/Änderung des Netzanschlusses bzw. zur Durchführung von Reparaturen und Wartungen die Anwesenheit des/der Netzbewerber/innen erforderlich, werden wir Zeitfenster von zwei Stunden vereinbaren und dabei Terminwünsche des/der Netzbewerber/innen möglichst berücksichtigen. Bei geplanten Versorgungsunterbrechungen werden die betroffenen Netzbewerber/innen von uns mindestens fünf Tage vor Beginn in geeigneter Weise verständigt und über die voraussichtliche Dauer der Versorgungsunterbrechung informiert. Ist das Einvernehmen über eine geplante Versorgungsunterbrechung mit dem/der Netzbewerber/in im Einzelfall hergestellt, kann die Benachrichtigung auch kurzfristiger erfolgen. Bei ungeplanten Versorgungsunterbrechungen werden wir uns um die unverzügliche Behebung und um eine geeignete Information der betroffenen Netzbewerber/innen bemühen.

#### Kundeninformation und Beschwerdemanagement

Die Netzbewerber/innen haben folgende Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme:

- Kundenzentrum: Wiener Straße 151, 4021 Linz, Öffnungszeiten: Mo – Do: 8.00 bis 17.00 Uhr, Fr: 8.00 bis 13.00 Uhr
- Internet: [www.linznetz.at](http://www.linznetz.at)
- E-Mail: [office@linznetz.at](mailto:office@linznetz.at)
- Tel.: +43 (0)732/3403-9050
- Fax: +43 (0)732/3403-3213

Beschwerden und Anfragen durch die Netzbewerber/innen werden innerhalb von fünf Arbeitstagen beantwortet und abschließend erledigt. Ist eine Erledigung innerhalb dieser Frist nicht möglich, so erfolgt eine Information über die weitere Vorgehensweise, über die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie über die Kontaktdaten der Ansprechperson.

#### Vorgehen zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren

Im Streit- oder Beschwerdefall kann sowohl der/die Netzbewerber/in als auch die LINZ NETZ GmbH gemäß § 26 E-ControlG einen Streitschlichtungsantrag schriftlich bei der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde einbringen ([www.e-control.at](http://www.e-control.at)). Die Zuständigkeiten der ordentlichen Gerichte bleiben davon unberührt.

#### Netzzutritt (Anschluss an das Verteilernetz)

Der geplante Erstananschluss bzw. die Änderung eines Netzanschlusses ist bei der LINZ NETZ GmbH in Form einer Leistungsanfrage bekannt zu geben. Innerhalb von 14 Tagen werden wir nach Vorliegen eines vollständigen Antrages (inkl. erforderlicher Beilagen wie Lagepläne etc.) die weitere Vorgehensweise, insbesondere die voraussichtliche Dauer der Errichtung/Änderung des Netzanschlusses, mit dem/der Netzbewerber/in bzw. dessen/deren Beauftragten abstimmen. Der/Die Netzbewerber/in erhält ein schriftliches Angebot in Form eines Netzanschlussvertrages. Der/Die Netzbewerber/in wird informiert, wenn die Herstellung des Netzanschlusses in seiner Abwesenheit erfolgt.

## **Netzzugang (Netznutzung)**

Für die Inbetriebsetzung der Messeinrichtung (und den tatsächlichen Anschluss der Kundenanlage an das Verteilernetz) benötigt die LINZ NETZ GmbH einen Antrag auf Netzzugang. Spätestens 14 Tage ab Einlagen wird der/die Netzbenutzer/in mit einem konkreten Vorschlag über die weitere Vorgehensweise, die Ansprechpartner/innen und die voraussichtliche Dauer für die Herstellung des Netzzugangs informiert. Vor Herstellung des Netzzugangs muss seitens des/der Netzbenutzers/in ein aufrechter Elektrizitätsliefer- bzw. -abnahmevertrag nachgewiesen werden. Dazu ist die Übermittlung eines Anmelde Datensatzes auf der Wechselplattform durch den Energiehändler erforderlich. Die LINZ NETZ GmbH wird nach Abschluss der Neuanmeldung auf der Wechselplattform die Messeinrichtung binnen drei Arbeitstagen (bei Netzkunden/innen mit Lastprofilzähler binnen acht Arbeitstagen) in Betrieb setzen. Ist bereits eine Messeinrichtung in der Kundenanlage vorhanden, erfolgt die Inbetriebnahme innerhalb von zwei Arbeitstagen. Spätestens nach Inbetriebsetzung der Messeinrichtung durch die LINZ NETZ GmbH wird dem/der Netzkunden/in bzw. dessen/deren Bevollmächtigten der Netzzugangsvertrag übermittelt.

## **Recht auf freie Wahl des Stromlieferanten**

Netzkunden/innen können ihren Stromlieferanten frei wählen. Die Stromlieferanten stehen in den Bereichen Erzeugung, Stromhandel und -vertrieb im freien Wettbewerb. Der/die Netzbenutzer/in muss einen Liefer- bzw. Abnahmevertrag mit einem Stromlieferanten abschließen. Informationen über mögliche Lieferanten sind unter [www.e-control.at](http://www.e-control.at) abrufbar. Die Einleitung und Durchführung sämtlicher Verfahren (Neuanmeldung, Lieferantenwechsel, Abmeldung etc.) muss automatisiert über die Wechselplattform erfolgen. Der/Die Endverbraucher/in wird dabei durch den (neuen) Lieferanten vertreten.

## **Recht auf Grundversorgung**

Stromlieferanten sind gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z2 KSchG und Kleinunternehmern, die sich Ihnen gegenüber auf Grundversorgung berufen, zur Belieferung mit elektrischer Energie (entsprechend dem veröffentlichten Tarif) verpflichtet. Bei Berufung auf Grundversorgung ist die LINZ NETZ GmbH, unbeschadet von bis zu diesem Zeitpunkt vorhandenen Zahlungsrückständen, zur Netzdienstleistung verpflichtet. Die Belieferung (und Netzdienstleistung) kann von einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung abhängig gemacht werden, es sei denn, der/die Netzkunde/in verpflichtet sich zur Vorausverrechnung mittels Prepaymentzahlung. Wird der/die Netzbenutzer/in mit der Zahlung erneut säumig, ist die LINZ NETZ GmbH nach Einhaltung des vorgesehenen Mahnverfahrens zur physischen Trennung der Netzverbindung berechtigt.

## **Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs**

Bei Vorliegen von in den „Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz“ detailliert angeführten bestimmten Vertragsverletzungen durch den/die Netzbenutzer/in ist die LINZ NETZ GmbH zur Aussetzung der Netzdienstleistung berechtigt bzw. verpflichtet. Eine Abschaltung von Haushaltskund/innen sowie Kleinunternehmen in Folge von Zahlungsverzug darf nicht am letzten Arbeitstag vor Wochenenden und Feiertagen erfolgen. Die LINZ NETZ GmbH wird nach Zugang der Information über den Wegfall der Vertragsverletzung den Netzzugang spätestens am nächsten Werktag wiederherstellen.

## **Vertragsdauer und Beendigung des Vertrages**

Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird der Netzzugangsvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von dem/der Netzkunden/in zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden. Dabei muss eine Kündigungsfrist von zwei Wochen eingehalten werden. Das Recht beider Vertragspartner zur Auflösung des Vertragsverhältnisses aus wichtigen Gründen bleibt davon unberührt.

## **Entschädigungs- und Erstattungsregelungen**

Es gelten die allgemeinen schadensersatzrechtlichen Vorschriften. Soweit es danach für die Haftung auf Verschulden ankommt, wird mit Ausnahme von Personenschäden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gehaftet.

## **Intelligente Messgeräte**

Die österreichischen Verteilernetzbetreiber wurden gesetzlich verpflichtet, bis zum Ende des Jahres 2020 mindestens 80 % (bzw. bis zum Ende des Jahres 2022 mindestens 95 %) der an ihr Verteilernetz angeschlossenen Zählpunkte mit intelligenten Messgeräten auszustatten. Die Umstellung auf intelligente Stromzähler richtet sich nach technischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Elektronische Stromzähler werden aufgrund von organisatorischen und technischen Abläufen nach entsprechender schriftlicher Vorankündigung regionsweise eingebaut. Parallel dazu wird die Datenübertragungsinfrastruktur errichtet. Es kann vorkommen, dass vom Netzbetreiber zwar bereits ein elektronischer Zähler, welcher die Anforderungen der Intelligenten Messgeräte-Anforderungsverordnung (IMA-VO) erfüllen kann, in der Kundenanlage montiert wurde, dieser aber noch nicht mit der Datenmanagementzentrale kommunizieren kann. Grund dafür sind fehlende Datenübertragungsstrecken. In diesem Fall kann der Funktionsumfang eines intelligenten Messgerätes noch nicht vollständig genutzt werden. Der/Die Kunde/in wird schriftlich über die Umstellung auf ein intelligentes Messsystem informiert und dabei über die Rahmenbedingungen und die Datenanwendung aufgeklärt. Nach der Umstellung kann der Funktionsumfang eines intelligenten Messgerätes vollständig in Anspruch genommen werden.

## **Zählerstandermittlung (Selbstablesung)**

Eine Ab- bzw. Auslesung der Zählleinrichtung hat – mit Ausnahme von Lastprofilzählern, die von der LINZ NETZ GmbH jedenfalls zumindest monatlich ausgelesen werden, sowie intelligenten Messgeräten, die täglich ausgelesen werden – zumindest einmal jährlich zu erfolgen. Der/Die Netzbenutzer/in erhält zu diesem Zweck im Zuge der Jahresabrechnung eine Ablesekarte zur Selbstablesung und Zählerstandbekanntgabe. Diese Endverbraucher/innen haben zudem die Möglichkeit einer unterjährigen Zählerstandbekanntgabe, insbesondere bei Änderungen des Energiepreises bzw. der Systemnutzungsentgelte sowie beim Lieferantenwechsel. Zudem können für den Zweck der Verbrauchs- und Stromkosteninformation einmal vierteljährlich Zählerstände bekannt gegeben werden. Es ist zu berücksichtigen, dass übermittelte Zählerstände bei Preis- und Entgeltänderungen sowie beim Lieferantenwechsel nur dann herangezogen werden können, wenn diese in einem Zeitraum von frühestens fünf Arbeitstagen vor bzw. spätestens fünf Arbeitstagen nach dem Stichtag bekannt gegeben wurden. Die Bedienungsanleitungen der elektronischen Zähler sind vor Ort beim Zählerverteiler angebracht und auf der Homepage der LINZ NETZ GmbH abrufbar. Werden die Ablesung und die Übermittlung der Messdaten durch den/die Netzbenutzer/in erledigt, so ist die LINZ NETZ GmbH zur Durchführung einer Plausibilitätskontrolle der übermittelten Daten verpflichtet. Eine rechnerische Ermittlung der Messwerte ist nur in jenen Fällen zulässig, in denen der/die Netzbenutzer/in von der angebotenen Möglichkeit zur Selbstablesung und Übermittlung der Daten an die LINZ NETZ GmbH keinen Gebrauch gemacht hat, ein Ableseversuch erfolglos blieb und dies nicht der LINZ NETZ GmbH zuzurechnen ist.

Die Zählerstände (ohne Kommastellen) können durch Rücksendung der Ablesekarte bzw. auf folgende Weise übermittelt werden:

- Internet: [www.linznetz.at/online-services](http://www.linznetz.at/online-services)
- E-Mail: [office@linznetz.at](mailto:office@linznetz.at)
- Tel.: 0732/3403-9050
- Fax: 0732/3403-3213

Mindestens alle drei Jahre muss eine Ab- bzw. Auslesung durch die LINZ NETZ GmbH selbst erfolgen.

## **Verbrauchs- und Stromkosteninformation**

Endverbraucher/innen, deren Verbrauch nicht durch einen Lastprofilzähler oder ein intelligentes Messgerät gemessen wird, können einmal vierteljährlich Zählerstände bekannt geben. Diese Endverbraucher/innen erhalten nach Bekanntgabe der Zählerstände bzw. mit der Jahresabrechnung eine detaillierte Verbrauchs- und Stromkosteninformation (durch den Netzbetreiber und/oder den Stromlieferanten). Die Verbrauchswerte von intelligenten Messgeräten sowie von Lastprofilzählern (gemessenes Lastprofil) können nach erfolgter Registrierung im Web-Portal durch den Netzbenutzer online eingesehen und weiterverwendet werden (Viertelstundenwerte werden bei intelligenten Messgeräten nur mit ausdrücklicher Zustimmung des/der Endverbrauchers/in ausgelesen). Die Registrierung kann jederzeit widerrufen werden.

## **Netzrechnungslegung**

Stromkonsument/innen haben in jedem Fall zwei unterschiedliche Vertragspartner – den Netzbetreiber und den Stromlieferanten. Endverbraucher/innen erhalten daher grundsätzlich zwei getrennte Rechnungen zur Abrechnung der Netztarife (inkl. Steuern und Abgaben) einerseits und der Energiekosten andererseits, ausgenommen der Stromlieferant bietet die kombinierte (integrierte) Rechnungslegung an, deren Anwendung eine Vereinbarung erfordert (das sogenannte „Vorleistungsmodell“). In diesem Fall muss die LINZ NETZ GmbH die Netzrechnung innerhalb von drei Wochen an den Stromlieferanten übermitteln, der eine kombinierte (integrierte) Rechnung (bestehend aus den Komponenten Energiepreis, Netztarife sowie Steuern und Abgaben) an die Netzkund/innen ausstellt. Bei getrennter Rechnungslegung erfolgt die Netzrechnungsübermittlung binnen sechs Wochen nach Zählerstandermittlung – abhängig von der Abrechnungsperiode. Gleiches gilt im Falle eines Lieferantenwechsels bzw. bei Beendigung des Vertragsverhältnisses. Rechnungskorrekturen werden binnen zwei Arbeitstagen ab Meldung und Vorliegen aller erforderlichen Informationen durchgeführt.

## **Entgelte, Steuern und Abgaben**

Die von der LINZ NETZ GmbH an die Netzbenutzer/innen zur Verrechnung gelangenden Entgelte werden durch die jeweils gültige, von der Regulierungsbehörde erlassene Systemnutzungsentgelte-Verordnung (SNE-VO), geregelt. Die LINZ NETZ GmbH ist auch zur Einhebung und Abführung von Steuern und Abgaben verpflichtet. Informationen über die zur Anwendung gelangenden Entgelte, Steuern und Abgaben sowie die letztgültigen Preisblätter sind auf der Homepage der LINZ NETZ GmbH veröffentlicht.

## **Datenschutz und Datensicherheit**

Alle Prozesse sowie technische Systeme sind gegen den unberechtigten Zugriff und vor Datenmanipulationen entsprechend den geltenden Gesetzen und Marktregeln sowie dem Stand der Technik abgesichert.

## **Ausführungen der Europäischen Kommission über die Rechte der Energieverbraucher/innen**

Informationen darüber finden Sie unter <http://ec.europa.eu>.