

§ 12 END-VO 2012

Kundeninformation und Beschwerdemanagement

END-VO 2012 - NetzdienstleistungsVO Strom 2012

⌚ Berücksichtigter Stand der Gesetzgebung: 13.08.2026

1. (1) Der Verteilernetzbetreiber hat die Einbringung von Anfragen und Beschwerden jedenfalls schriftlich und telefonisch zu ermöglichen und den Netzbewutzer darüber zu informieren. Als Mindeststandard muss die Erreichbarkeit des Verteilernetzbetreibers über eine Kundenhotline innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten gewährleistet sein.
2. (2) Anfragen und Beschwerden von Netzbewutzern an den Verteilernetzbetreiber sind von diesem binnen fünf Arbeitstagen ab Einlagen zu beantworten und dabei abschließend zu erledigen. Ist eine Erledigung innerhalb dieser Frist nicht möglich, so hat die Beantwortung zumindest über die weitere Vorgangsweise, die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie die Kontaktdaten einer Ansprechperson zu informieren.
3. (3) Im Falle einer für den Netzbewutzer nicht zufriedenstellenden Erledigung seiner Beschwerde hat der Verteilernetzbetreiber den Netzbewutzer über die Möglichkeit der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 26 E-ControlG in geeigneter Weise zu informieren.
4. (4) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbewutzer online die folgenden verrechnungsrelevanten Daten übersichtlich zur Verfügung zu stellen oder die Anforderung dieser Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers zu ermöglichen und diese binnen fünf Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbewutzers auf dem Postweg zu übermitteln. Zusätzlich ist dem Netzbewutzer die Möglichkeit einzuräumen, die Übermittlung dieser Daten schriftlich oder telefonisch anzufragen.
 1. 1. Name und Vorname bzw. Firma und Anschrift des Netzbewutzers;
 2. 2. Anschrift der Anlage;
 3. 3. einheitliche und eindeutige Zählpunktbezeichnung;
 4. 4. Kennung/Identifikationsnummer des Lieferanten;
 5. 5. Zählertyp;
 6. 6. zugeordneter Lastprofiltyp;
 7. 7. Verbrauch und – sofern anwendbar – verrechnete Leistung der letzten drei Abrechnungsperioden;
 8. 8. Zählerstände, die in den letzten drei Abrechnungsperioden zur Abgrenzungen durch den Verteilernetzbetreiber herangezogen wurden;
 9. 9. Netzebene;
 10. 10. Abrechnungszeitraum.
5. (5) Der Verteilernetzbetreiber hat dem Netzbewutzer online einen direkten Verweis auf das Kontaktformular zur Einholung von Informationen zu den verrechnungsrelevanten Daten des Netzbewutzers gemäß Abs. 4 anzugeben.
6. (6) Der Verteilernetzbetreiber hat den Netzbewutzer in geeigneter Weise, zumindest auf dem der Rechnung gemäß § 82 Abs. 1 EIWOG 2010 beizulegenden Informationsblatt, über die Möglichkeit der Selbstablesung bei Änderungen des Energiepreises bzw. der Systemnutzungsentgelte sowie beim Lieferantenwechsel zu informieren.
7. (7) Der Verteilernetzbetreiber hat dem Netzbewutzer einmal jährlich in geeigneter Weise Informationen über die Standards gemäß § 3 bis § 12 zu übermitteln.
8. (8) Der Verteilernetzbetreiber hat den Netzbewutzer schriftlich und zeitnah über den Einbau eines intelligenten Messgeräts gemäß Intelligente MessgeräteEinführungsverordnung, BGBl. II Nr. 138/2012, und die damit verbundenen Rahmenbedingungen, insbesondere im Hinblick auf Datenschutz sowie Bereitstellung und Übermittlung der Informationen gemäß § 84 EIWOG 2010 zu informieren.

In Kraft seit 01.07.2013 bis 31.12.9999

© 2026 JUSLINE

JUSLINE® ist eine Marke der ADVOKAT Unternehmensberatung Greiter & Greiter GmbH.

www.jusline.at