

Information des Stromnetzbetreibers

gemäß § 82 (1) ELWOG 2013

wüsterstrom E-Werk GmbH – Netzbetrieb
Unterauer Straße 53 – 55
3370 Ybbs

Kontaktdaten:

Kundenservice: Tel.: 07412 / 52502 – 0 E-Mail: servicecenter@wuesterstrom.at
Beschwerdemanagement: Tel.: 07412 / 52502 – 0 E-Mail: office@wuesterstrom.at

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. Die Nennspannung beträgt in der Regel 400/230 V gemäß der Norm EN 50160. Für grundsätzlich abweichende Systeme gilt die Nennspannung laut Netzzugangsvertrag.

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.

Reparaturen und Wartungen

Ist für die Durchführung von Reparaturen und Wartungen sowie Ablesungen die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich, wird mit dem Netzkunden ein Zeitfenster von zwei Stunden vereinbart. Dabei werden Terminwünsche des Netzkunden möglichst berücksichtigt.

Tarife & Preise

Für nähere Informationen und Auskünfte zu den Entgelten können Sie sich jederzeit gerne an Ihren Netzbetreiber wenden. Eine Übersicht zu den aktuell gültigen Systemnutzungstarifen finden Sie auch unter www.e-control.at.

Vertragsdauer, Beendigung des Vertrages & Rücktrittsrecht

Der Netzzugangsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann vom Netzkunden zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich – unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat - gekündigt werden. Das Recht beider Vertragspartner zur Auflösung des Vertragsverhältnisses aus wichtigen Gründen bleibt davon unberührt. Es gelten die Rücktrittsrechte gemäß § 3 Konsumentenschutzgesetz und §§ 11 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz. Die Rücktrittsfrist für Verbraucher beträgt 14 Tage nach Vertragsabschluss.

Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen

Es gelten die allgemeinen schadensersatzrechtlichen Vorschriften.

Beschwerdefälle bzw. Einleitung von Streitbeilegungsverfahren

Bei Beschwerden steht ihnen der Stromnetzbetreiber gerne zur Verfügung. Weiters können sie ein Streitbeilegungsverfahren bei der Regulierungsbehörde unter www.e-control.at beantragen.

Verbrauchs- und Stromkosteninformation

Kunden ohne Lastprofilzähler und ohne intelligente Messgeräte erhalten mit der Rechnung eine detaillierte, klare und verständliche Verbrauchs- und Stromkosteninformation. Darüber hinaus haben diese Kunden die Möglichkeit, dem Netzbetreiber einmal vierteljährlich ihren Zählerstand bekannt zu geben. Innerhalb von 10 Tagen übermittelt der Netzbetreiber eine Verbrauchs- und Stromkosteninformation an ihren Lieferanten, der diese an Sie innerhalb von 2 Wochen elektronisch weiterleitet, sofern Sie nicht ausdrücklich darauf verzichtet haben.

Selbstablesung

Bei Selbstablesung, geben Sie uns bitte die Zählerstände unter Tel.: 07412 / 52502 - 12 oder E-Mail: servicecenter@wuesterstrom.at bekannt.

Recht auf Grundversorgung gemäß § 77 ELWOG

Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen können sich nach § 77 ELWOG gegenüber einem Energielieferanten auf Grundversorgung berufen. In diesem Fall verzichtet der Netzbetreiber auf die Aussetzung der Netznutzung, sofern eine Sicherheitsleistung in Höhe der Teilbetragszahlung für einen Monat geleistet wird. Wird die Kundin/der Kunde mit der Zahlung erneut säumig, ist der Netzbetreiber nach entsprechender Mahnung zur physischen Unterbrechung der Netzverbindung berechtigt.

Rechte der Energieverbraucher

Informationen darüber finden Sie auf der Website der EU-Kommission unter <http://ec.europa.eu>

Smart Meter

Wenn die Messdaten mit einem intelligenten Messgerät (Smart Meter) erfasst werden, stehen den Netzkunden die Verbrauchswerte sowie sämtliche Viertelstundenwerte auf einem Web-Portal kostenlos zur Verfügung. Endverbraucher, die über keinen Internetanschluss verfüge, haben die Möglichkeit, ihre Verbrauchswerte im Kundenbüro ab zu fragen.

Die Kunden haben die Möglichkeit, ihr Nutzerkonto im Web-Portal jederzeit durch den Netzbetreiber löschen zu lassen. Falls von Endkunden gewünscht, kann für die Auslesung der Verbrauchsdaten aus dem intelligentem Messgerät vom Netzbetreiber eine unidirektionale Schnittstelle kostenlos zur Verfügung gestellt werden.

Kennzahlen des Netzbetreibers (Stand 2023)

Gemäß der Netzdienstleistungs-Verordnung Strom (END-VO) geben wir die Kennzahlen für die Überwachung der Einhaltung der Standards (§14, Ziffer 7 und 8) bekannt (3 Jahres Ø):

Kundengewichtete Nichtverfügbarkeit SAIDI:	8,99 (Soll gem. VO: <170)
Leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit ASIDI:	17,38 (Soll gem. VO: <150)

Kommerzielle Qualität - Strom

Eingangsbestätigung	
Eingangsnummer E-Control-1021-051173-240414	Datum, Uhrzeit 14.04.2024, 19:16:39

Allgemeine Informationen	
Vorname	Markus
Nachname	Jonas
Unternehmen	wüsterstrom E-Werk GmbH
Erhebung	Kommerzielle Qualität Strom
Erhebungsjahr	2023
Frist von	26.02.2024
Frist bis	14.04.2024
Excel-Version	KQ_S_23_1.0
Anmerkung	

Anzahl der Zählpunkte zum Jahresende (31.12.)		
	Anzahl [n] *	Anmerkungen
Netzebene 7: Belieferung	3620	
Netzebene 7: Einspeisung	349	
Summe Netzebene 7	3969	
Netzebene 1-6: Belieferung	17	
Netzebene 1-6: Einspeisung	10	
Summe Netzebene 1-6	27	

Anzahl der Zählpunkte zum Jahresende (31.12.)		
	Anzahl [n] *	Anmerkungen
Gesamt	3996	

Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzutritt (§14 Abs 1 Z2)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Netzebene 7: Belieferung	55	4	
Netzebene 7: Einspeisung	70	5	
Summe Netzebene 7	125	4,6	
Netzebene 1-6: Belieferung	0		
Netzebene 1-6: Einspeisung	2	1	
Summe Netzebene 1-6	2	1	

Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzutritt (§14 Abs 1 Z2)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Gesamt	127	4,5	

Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt (§3 Abs 2 + §3 Abs 5)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Netzebene 7: Belieferung	55	Frist: 14 Tage	0	
Netzebene 7: Einspeisung	70	Frist: 14 Tage	0	
Summe Netzebene 7	125		0	
Netzebene 1-6: Belieferung	1	Frist: 1 Monat	0	
Netzebene 1-6: Einspeisung	2	Frist: 1 Monat	0	
Summe Netzebene 1-6	3		0	

Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt (§3 Abs 2 + §3 Abs 5)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	128		0	

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 7				
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen	
aktiver Anschluss (Beliieferung)	10	1		
inaktiver Anschluss (Beliieferung)	0			
Neuanschluss (Beliieferung)	55	2		
Summe Belieferung	65	1,8		
aktiver Anschluss (Einspeisung)	103	4		
inaktiver Anschluss (Einspeisung)	0			
Neuanschluss (Einspeisung)	2	2		
Summe Einspeisung	105	4		

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 7				
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen	
Gesamt	170	3,2		

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 1-6				
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen	
aktiver Anschluss (Beliieferung)	0			
inaktiver Anschluss (Beliieferung)	0			
Neuanschluss (Beliieferung)	1	1		
Summe Belieferung	1	1		

aktiver Anschluss (Einspeisung)	1	3	
inaktiver Anschluss (Einspeisung)	0		
Neuanschluss (Einspeisung)	1	1	
Summe Einspeisung	2	2	

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 1-6			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Gesamt	3	1,7	

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
Gesamt	173	3,2	

Antwort auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzugang (§4 Abs 1)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise (Belieferung)	55	Frist: 14 Tage	0	
Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise (Einspeisung)	107	Frist: 14 Tage	0	

Antwort auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzugang (§4 Abs 1)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	162		0	

Zählereinbauten (§4 Abs 5)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
bei Netzbenutzern mit SLP	52	Frist: 3 Arbeitstage	0	
bei Netzbenutzern mit LPZ	3	Frist: 8 Arbeitstage	0	

Zählereinbauten (§4 Abs 5)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	55		0	

Inbetriebnahme einer inaktiven Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit SLP (§4 Abs 6)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	72	Frist: 2 Arbeitstage	0	inkl 7 Abschaltungen auf Grund Aussetzen der Vertragsbedingungen

Anzahl der gelegten Rechnungen (§5 Abs 1)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	4550	Frist: 6 Wochen	26	Zählerkommunikation, Probleme mit Spotabrechnung
an Lieferanten	529	Frist: 3 Wochen	20	Zählerkommunikation, Probleme mit Spotabrechnung

Anzahl der gelegten Rechnungen (§5 Abs 1)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt (§14 Abs 1 Z6)	5079		46	

Anzahl der Endabrechnungen (§5 Abs 4) - bei Lieferantenwechsel				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	145	Frist: 6 Wochen	26	Zählerkommunikation, Probleme mit Spotabrechnung
an Lieferanten	44	Frist: 3 Wochen	20	Zählerkommunikation, Probleme mit Spotabrechnung

Anzahl der Endabrechnungen (§5 Abs 4) - bei Vertragsbeendigung				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	280	Frist: 6 Wochen	18	Zählerkommunikation, Probleme mit Spotabrechnung
an Lieferanten	13	Frist: 3 Wochen	6	Zählerkommunikation, Probleme mit Spotabrechnung

Anzahl der Endabrechnungen (§5 Abs 4) - bei Vertragsbeendigung				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt (§14 Abs 1 Z6)	293		24	

Anzahl der Endabrechnungen (§5 Abs 4) - Gesamt				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	482		70	

Anzahl der eingelangten Ansuchen um Rechnungskorrektur mitsamt aller dafür erforderlichen Informationen für deren Durchführung (§5 Abs 2)

	Anzahl [n] *	Anmerkungen
	83	

Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen (§14 Z5)

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, ...)	15	1	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	0		
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	64	2	
wegen sonstigen Gründen	0		

Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen (§14 Z5)

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Gesamt (§5 Abs2)	79	1,8	

Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen (§14 Z5) - Gesamt

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt (§5 Abs 2)	79	1,8	Frist: 2 Arbeitstage	0	

Abschaltungen und Wiederherstellung

	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Anzahl der Abschaltungen von Haushaltskunden und Kleinunternehmen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung (§6 Abs 3)	7	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	0	
Anzahl der Wiederherstellungen des Netzzugangs von Haushaltskunden und Kleinunternehmen nach Abschaltung bei Aussetzung nach Wegfall der Vertragsverletzung (§6 Abs 1)	7	Frist: 1 Arbeitstag	0	

Barzahlung

	ja/nein *	Anforderung	Anmerkungen
Möglichkeit zur Barzahlung offener Forderungen / Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlung ohne zusätzliche Kosten (§6 Abs 2)	ja	ja	

Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
bei erforderlicher Anwesenheit des Netzbenutzers (§10 Abs 2)	3	Frist: mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt	0	
unangekündigt in Abwesenheit des Netzbenutzers (§10 Abs 3)	0			

Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort				
	Anzahl [n] *	Anforderung		Anmerkungen
Gesamt	3			

Selbstablesung				
	ja/nein *	Anforderung		Anmerkungen
Möglichkeit zur elektronischen Übermittlung des Zählerstandes bei Selbstablesung (§10 Abs 4 und §12 Abs 6)	ja	ja		

Anzahl der erfolgten Terminvereinbarungen mit 2-h Fenster				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Anzahl der erfolgten Terminvereinbarungen mit 2-h Fenster	19	Einhaltung des 2-h Fensters	0	

Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden (§12 Abs 2)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden (§12 Abs 2)	55	Frist: 5 Arbeitstage	0	

Verrechnungsrelevante Daten (§12 Abs 4)					
	ja/nein *	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Online Verfügbarkeit	ja		ja		
Kontaktformular auf der Internetpräsenz	ja		ja		
Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten via Kontaktformular elektronisch oder schriftlich		0	Frist: 5 Arbeitstage		

Übermittlung von Informationen über die Standards gemäß der Verordnung via... (§12 Abs 7)			
	Bitte laden Sie hier ein Beispieldokument dafür hoch	ja/nein *	Anmerkungen
Anlage zur Jahresrechnung		nein	
Kundenzeitschrift		nein	
Informationsschreiben		nein	
Homepage		ja	
Sonstiges		nein	
	Infoblatt-Netzbetreiber-2022_Beilage001.pdf		

Veröffentlichung der Kennzahlen der Verordnung (§ 14)	
Link *	Anmerkungen
https://www.wuesterstrom.at/wp-content/uploads/2023/03/Infoblatt-Netzbetreiber-2023.pdf	