

# Informationsblatt

gemäß § 81 Absatz 3 und § 82 Absatz 1 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (Eiwog 2010) sowie § 12 Absatz 1 der Netzdienstleistungsverordnung Strom 2012 (END-VO 2012)

Stand: April 2022

## 1. Name und Anschrift des Unternehmens

TINETZ-Tiroler Netze GmbH, Bert-Köllensperger-Straße 7, 6065 Thaur

### Kontakt bei Anfragen und Beschwerden

schriftlich an die oben angeführte Adresse oder per E-Mail an [sc@tinetz.at](mailto:sc@tinetz.at) oder telefonisch von Montag bis Donnerstag jeweils von 7.00 bis 17.00 Uhr und Freitag von 7.00 bis 12.30 Uhr unter der Nummer 050708 190 (+43 50708 190)

### Kontakt bei Stromausfällen / Störungen

telefonisch unter der Nummer 050708 123 (+43 50708 123)

## 2. Leistungen und Qualität sowie Zeitpunkt für Erstanschluss

Die Leistungen, die Qualität von Kundenkontakten sowie der Zeitraum zur Herstellung eines Anschlusses sind in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ-Tiroler Netze GmbH geregelt.

Neuerrichtung und Änderung von Netzanschlüssen sind auf der Homepage der TINETZ unter [www.tinetz.at](http://www.tinetz.at) (Anschlussanfrage) einzureichen. Innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Vorliegen des vollständigen Antrages stimmt TINETZ die weitere Vorgangsweise, insbesondere die voraussichtliche Dauer der Errichtung des Netzanschlusses mit dem Kunden ab.

## 3. Wartungsdienste

Die Vorgangsweise bei geplanten Arbeiten im Verteilernetz ist in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ-Tiroler Netze GmbH geregelt.

## 4. Aktuelle Informationen über geltende Tarife

Die geltenden Tarife und Entgelte sind im Internet auf der Homepage der TINETZ-Tiroler Netze GmbH unter [www.tinetz.at](http://www.tinetz.at) abrufbar.

## 5. Vertragsdauer und Beendigung des Vertrages

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Netzzugangsvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann vom Netzkunden zum Ende eines jeden Kalendermonats unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Der Vertrag kann von beiden Vertragsparteien auch aus wichtigen Gründen beendet werden.

## 6. Entschädigungs- und Erstattungsregelungen

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

## 7. Recht auf Grundversorgung

Sie haben das Recht, sich gegenüber jedem Lieferanten, der an Ihrer Adresse Strom an Haushaltskunden liefert, auf die Grundversorgung zu berufen (§ 77 Eiwog 2010).

### Wann kann die Grundversorgung relevant sein?

Die Grundversorgung ist zum Beispiel relevant bei Zahlungsschwierigkeiten, wenn die Abschaltung der Anlage droht oder die Anlage bereits abgeschaltet wurde und wenn Sie Schwierigkeiten haben, einen Lieferanten zu finden, der bereit ist, einen Vertrag über die Belieferung mit Strom mit Ihnen abzuschließen. Wenn Sie einem Stromlieferanten mitteilen, dass Sie sich auf die Grundversorgung berufen, besteht für diesen eine Pflicht zur Grundversorgung. Sie werden dann zum Grundversorgungs-Tarif dieses Lieferanten beliefert.

Wenn Sie sich gegenüber einem Lieferanten auf die Grundversorgung berufen, ist auch Ihr Netzbetreiber dazu verpflichtet, seine Dienstleistungen zu erbringen und damit Ihre Belieferung mit Strom zu ermöglichen.

Nähere Informationen über die Grundversorgung, zum Beispiel über den Grundversorgungs-Tarif oder zur maximalen Höhe einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, finden Sie auf der Website der Lieferanten und unter [www.e-control.at/grundversorgung](http://www.e-control.at/grundversorgung).

- 8. Ausführungen der Europäischen Kommission über die Rechte der Energieverbraucher**  
Informationen hierzu finden Sie auf der Webseite der EU-Kommission unter <http://ec.europa.eu>.
- 9. Verbrauchs- und Stromkosteninformation ohne Messung durch intelligente Messgeräte**  
Endverbraucher ohne Lastprofilzähler haben gemäß § 81b EIWOG das Recht auf eine Verbrauchs- und Stromkosteninformation und die Möglichkeit einmal vierteljährlich Zählerstände bekanntzugeben.
- 10. Messung mit intelligenten Messgeräten (Smart Meter)**  
Informationen über die Rechte von Endverbrauchern deren Verbrauch mit Hilfe eines intelligenten Messgerätes gemessen werden finden Sie im § 84 EIWOG und auf unserer Homepage unter [www.tinetz.at](http://www.tinetz.at) im Infobereich „Smart Meter“.
- 11. Selbstablesung durch den Kunden, Zählerstandsbekanntgabe**  
Die Selbstablesung ist in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ-Tiroler Netze GmbH geregelt.  
Sie erhalten eine Ablesekarte und können uns durch Rücksenden der ausgefüllten Karte oder im Internet unter [www.tinetz.at](http://www.tinetz.at) über den Link „Zählerstandsbekanntgabe“ auf der Startseite den Zählerstand mitteilen.  
Die unterjährige Zählerstandsbekanntgabe (z.B. bei Auszug oder Einzug) kann ebenfalls im Internet unter [www.tinetz.at](http://www.tinetz.at) über die Links „Abmeldung“ oder „Belieferungswunsch“ auf der Startseite oder per Telefon (050708 190) bzw. per Fax (050708 199) erfolgen.  
Bei Preis- und Entgeltänderungen oder bei einem Lieferantenwechsel können Zählerstände frühestens 5 Arbeitstage vor dem Stichtag der Änderung bzw. spätestens 5 Arbeitstage danach bekanntgegeben werden.
- 12. Beschwerden, Streitbeilegung**  
Bei Beschwerden und Fragen steht Ihnen unser Service Center von Montag bis Donnerstag von 7.00 bis 17.00 Uhr und Freitag von 7.00 bis 12.30 Uhr telefonisch unter 050708 190 (+43 50708 190) oder mittels E-Mail an [sc@tinetz.at](mailto:sc@tinetz.at) gerne zur Verfügung.  
  
Sie können auch ein Streitbeilegungsverfahren bei der Regulierungsbehörde Energie-Control Austria beantragen. Ein Streitschlichtungsantrag, insbesondere die anzuwendenden Bedingungen und Systemnutzungstarife betreffend, kann schriftlich per Post, Fax oder E-Mail an die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde übermittelt werden. Dem Streitschlichtungsantrag sind alle relevanten Unterlagen und eine kurze Beschreibung des Sachverhaltes beizufügen.  
Kontakt: Energie-Control Austria, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien, Fax: +43 24724-900  
E-Mail: [schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at)

Die „Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ-Tiroler Netze GmbH“ sind im Internet unter [www.tinetz.at](http://www.tinetz.at) abrufbar bzw. werden auf Kundenwunsch kostenlos zugesendet.

Informationen über die Verarbeitung Ihrer Daten durch die TINETZ finden Sie in unserem Informationsblatt Datenschutz. Dieses ist unter [www.tinetz.at](http://www.tinetz.at) abrufbar. Auf Anfrage senden wir Ihnen das Informationsblatt gerne zu.