

Informationsblatt

gemäß § 81 Abs. 3 und § 82 Abs. 1 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010) sowie § 12 Netzdienstleistungsverordnung Strom 2012 (END-VO 2012)

Ihr Ansprechpartner: Service Center
Bert-Köllensperger-Straße 7
6065 Thaur
Telefon: +43 (0)50708-190
Störungshotline 24h: +43 (0)50708-123
E-Mail: sc@tinetz.at

Wir sind für Sie da: Mo - Do 7:00 - 17:00 Uhr
Fr 7:00 - 12:30 Uhr

Hinweis: Dieses Informationsblatt ist selbst nicht Vertragsbestandteil des Netzzugangsvertrags, sondern dient ausschließlich der Information und Erfüllung der in § 81 Abs. 3 und § 82 Abs. 1 EIWOG 2010 sowie § 12 END-VO 2012 vorgesehenen Informationspflichten. Im Einzelfall getroffene abweichende Individualvereinbarungen sind im Informationsblatt nicht berücksichtigt, jedoch ungeachtet dessen verbindlich.

- **Name und Anschrift des Unternehmens:** TINETZ-Tiroler Netze GmbH (TINETZ), Bert-Köllensperger-Straße 7, 6065 Thaur, Telefonnummer: +43 (0)50708-190; E-Mail: sc@tinetz.at
- **Kontakt bei Stromausfällen/Störungen:** Telefonisch unter der Nummer +43 (0)50708-123 von 0 bis 24 Uhr. Sollte es sich um eine akute Gefahrensituation handeln, benachrichtigen Sie bitte neben TINETZ auch die Einsatzkräfte unter der europäischen Notrufnummer 112.
- Die „**Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ-Tiroler Netze GmbH**“ sind im Internet unter www.tinetz.at abrufbar bzw. werden auf Kundenwunsch kostenlos zugesendet.
- 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 geregelt. Neuerrichtung und Änderung von Netzanschlüssen sind im Internet unter www.tinetz.at („Anschlussanfrage“) einzureichen. Innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Vorliegen des vollständigen Antrags stimmt TINETZ die weitere Vorgangsweise, insbesondere die voraussichtliche Dauer der Errichtung des Netzanschlusses, mit dem Kunden ab.
- **Wartungsdienste:** Die Vorgangsweise bei geplanten Arbeiten im Verteilernetz ist in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ geregelt.
- **Aktuelle Informationen über geltende Preise und Entgelte:** Die geltenden Preise und Entgelte sind im Internet unter www.tinetz.at abrufbar bzw. werden auf Kundenwunsch kostenlos zugesendet.
- **Vertragsdauer und Beendigung des Vertrags:** Der Netzzugangsvertrag wird 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.
- **Rücktrittsrecht:** Hat ein Konsument seine Vertragserklärung weder in den von TINETZ für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen, noch bei einem von TINETZ auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben, so kann er von seiner Vertragserklärung jederzeit bis zum Zustandekommen des Vertrags zurücktreten. Der Konsument kann überdies von einem im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Vertrag oder einer im Fernabsatz (z. B. per Post, Internet oder E-Mail) abgegebenen Vertragserklärung innerhalb von vierzehn Tagen ab Vertragsabschluss zurücktreten. Nähere Details finden Sie in Punkt XXVIII. der Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ.
- **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. Nähere Details dazu finden Sie in Punkt XXIX. der Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ.
- **Messung mit intelligenten Messgeräten (Smart Meter):** Informationen über die Rechte von Endverbrauchern, deren Verbrauch mit Hilfe eines intelligenten Messgeräts gemessen werden, finden Sie im § 84 EIWOG 2010 und im Internet unter www.tinetz.at.
- **Verbrauchs- und Stromkosteninformation ohne Messung durch intelligente Messgeräte (Smart Meter):** Endverbraucher ohne Lastprofilzähler oder Smart Meter haben gemäß § 81b EIWOG 2010 das Recht auf eine mit der Rechnung übermittelte Verbrauchs- und Stromkosteninformation und die Möglichkeit, einmal vierteljährlich Zählerstände bekanntzugeben.
- **Rechte der Energieverbraucher:** Informationen über die Rechte der Energieverbraucher finden Sie auf der Website der EU-Kommission unter www.ec.europa.eu.
- **Für Anfragen und Beschwerden** steht Ihnen unser Service Center telefonisch unter +43 (0)50708-190 oder mittels E-Mail an sc@tinetz.at gerne zur Verfügung. Darüber hinaus können Sie ein Streitbeilegungsverfahren bei der Regulierungsbehörde E-Control beantragen. Nähere Informationen dazu finden Sie im Internet unter www.e-control.at.

Im Sinne einer besseren Lesbarkeit der Texte verzichten wir auf geschlechtergerechte Schreibweisen. Gemeint und angesprochen sind jeweils alle Personen ohne Unterschied.

- **Selbstablesung durch den Kunden, Zählerstands-Bekanntgabe:** Die Selbstablesung ist in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der TINETZ geregelt. Sie erhalten eine Ablesekarte und können uns durch Rücksenden der ausgefüllten Karte oder im Internet unter www.tinetz.at („Zählerstandsmeldung“) den Zählerstand mitteilen. Die unterjährige Zählerstands-Bekanntgabe (z. B. bei Auszug oder Einzug) kann ebenfalls im Internet unter www.tinetz.at („Abmeldung“ oder „Belieferungswunsch“) oder per Telefon (+43 (0)50708-190) erfolgen. Sie haben bei Preis- und Entgeltänderungen oder bei einem Lieferantenwechsel das Recht, frühestens fünf Arbeitstage vor dem Stichtag der Änderung bzw. spätestens fünf Arbeitstage danach den Zählerstand bekanntzugeben.
- **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.

- **Zusätzlich zu § 77 EIWOG 2010 sind die landesgesetzlichen Regelungen zur Grundversorgung (§ 66 Tiroler Elektrizitätsgesetz 2012 – TEG 2012) zu beachten.** Dabei insbesondere § 66 Abs. 6 TEG 2012, wonach jener Stromhändler oder sonstige Lieferant, der zum 31. Dezember des Vorjahres die größte Anzahl an Verbrauchern im Netzgebiet versorgt, verpflichtet ist, in diesem Netzgebiet Verbraucher und Kleinunternehmen, die über keinen Liefervertrag verfügen, auch dann nach den Regeln der Grundversorgung mit elektrischer Energie zu beliefern, wenn sie sich nicht darauf berufen. Die Verpflichtung besteht nicht, wenn die betroffenen Kunden der Versorgung widersprechen. Ein allfälliger Widerspruch kann bis zum letzten Tag des noch aufrechten Liefervertrags gegenüber dem künftigen Stromhändler oder sonstigen Lieferanten formlos erklärt werden.

Weitere Informationen

- **Kostenbefreiung für einkommensschwache Haushalte gemäß § 72 Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz – EAG**
Stromkunden, die von der Entrichtung des ORF-Beitrags befreit sind, können bei der ORF-Beitrags Service GmbH die Befreiung von der Entrichtung der Erneuerbaren-Förderpauschale und des Erneuerbaren-Förderbeitrags für den Hauptwohnsitz beantragen. Kontaktmöglichkeiten bei der ORF-Beitrags Service GmbH: Service Hotline +43 (0)5 0200-800 oder per E-Mail an service@orf.beitrag.at.
- **Kostendeckelung für Haushalte gemäß § 72a Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz – EAG**
Für Stromkunden, die zwar nicht von den Rundfunkgebühren befreit sind, aber dennoch über ein sehr niedriges Einkommen verfügen, gilt Folgendes: Für Stromkunden, deren Netto-Haushaltseinkommen den Befreiungsrichtsatz gemäß § 48 Abs. 1 Fernmeldegebührenordnung nicht überschreitet, sind beim Hauptwohnsitz die Kosten für die Erneuerbaren-Förderpauschale und den Erneuerbaren-Förderbeitrag mit jährlich 75 Euro gedeckelt. Die Antragstellung erfolgt durch den Kunden bei der ORF-Beitrags Service GmbH. Kontaktmöglichkeiten bei der ORF-Beitrags Service GmbH: Service Hotline +43 (0)5 0200-800 oder per E-Mail an service@orf.beitrag.at.
- Informationen über die Verarbeitung von Kundendaten durch TINETZ sind im **Informationsblatt Datenschutz** angeführt. Dieses ist unter www.tinetz.at/datenschutz abrufbar und wird auf Anfrage kostenlos zugesendet.

Erläuterungen zu Ihrer Abrechnung

- **Netznutzungsentgelt:** Das Netznutzungsentgelt deckt die Kosten des Netzbetreibers für die Errichtung, den Ausbau, die Instandhaltung und den Betrieb des Netzsystems.
- **Netzverlustentgelt:** Durch die Übertragung und Verteilung elektrischer Energie von den Erzeugungsanlagen bis hin zu den Verbrauchern treten aufgrund physikalischer Gegebenheiten Netzverluste auf. Mit dem Netzverlustentgelt werden dem Netzbetreiber die Kosten für die im Netz auftretenden Kosten von elektrischer Energie für Netzverluste ersetzt.
- **Entgelt für Messleistungen:** Das Messentgelt deckt die Kosten ab, die dem Netzbetreiber bei der Errichtung und dem Betrieb von Mess- und Zählleinrichtungen sowie bei der Eichung und Datenauslesung entstehen.
- **Elektrizitätsabgabe:** Hier handelt es sich um eine bundesweit einheitliche generelle Abgabe für die Lieferung von elektrischer Energie.
- **Gebrauchsabgabe:** Die Gebrauchsabgabe ist die von einigen Gemeinden vorgeschriebene Abgabe für die Benutzung von öffentlichem Grund. Die Gebrauchsabgabe wird normalerweise als Prozentsatz von den mit der Netznutzung und/oder der Energielieferung in Zusammenhang stehenden Einnahmen berechnet.