

Zahlungen, Einsprüche, Fragen und Beschwerden

Bitte überweisen Sie **Zahlungen** ausschließlich auf folgendes Konto der UniCredit Bank Austria AG:
IBAN AT20 1200 0100 1970 7933

Nur Zahlungen auf dieses Konto haben schuldbefreiende Wirkung. Bei Überweisungen aus dem EU-Ausland geben Sie bitte zusätzlich den **BIC: BKAUATWW** an. Bitte beachten Sie: Wenn die Zahlung nicht fristgerecht eingeht, können **Mahnkosten** beziehungsweise (bzw.) **Verzugszinsen** verrechnet werden.

Einspruch gegen die Rechnung: Wenn Sie mit Ihrer Rechnung nicht einverstanden sind, können Sie innerhalb von **3 Monaten nach Erhalt der Rechnung** Einspruch einlegen. Wenn Sie innerhalb dieser Frist nicht widersprechen, gilt die Rechnung als akzeptiert. Das ist nicht gültig, wenn Fehler in der Rechnung für Sie gar nicht oder nur schwer erkennbar waren.

Fragen und Beschwerden:

Bei Fragen und Beschwerden können Sie sich an die Wiener Netze wenden:

Telefon: 0043 50 128-10 100

Website: wienernetze.at

Sie können außerdem ein Streitbeilegungsverfahren bei der Regulierungsbehörde beantragen.

Unter e-control.at finden Sie weitere Informationen.

EU-Datenschutz-Grundverordnung

Gemäß der Informationspflicht nach der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSG-VO) verweisen wir auf unsere Webseite: wienernetze.at/datenschutz

Dort finden Sie Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten in der Datenschutzerklärung der Wiener Netze.

Service Treff der Wiener Stadtwerke

Wenn Sie Fragen zu Ihrer Rechnung haben, nehmen Sie die Rechnung bitte mit.

Öffnungszeiten:

Montag bis Mittwoch und Freitag von 8:00 bis 15:00 Uhr sowie Donnerstag von 8:00 bis 17:30 Uhr,

Spittelau: 1090 Wien, Spittelauer Lände 45, U4/U6-Station Spittelau, Ausgang J.-Hörl-Platz

Kontakt Daten bei Störungen, Gas-Notruf 128

Störungen im Stromnetz: 0800 500 600

Störungen im Gasnetz: 0800 500 868

Störungen im Fernwärmenetz: 0800 500 751

Wenn Sie Gas riechen, rufen Sie bitte unseren **Gas-Notruf** unter **128** an.

In dem Fall schließen Sie sofort alle Gashähne und lüften den Raum.





Erklärung der Begriffe

Zählpunkt: Einspeise- oder Entnahmestelle, an der die Energie messtechnisch erfasst wird.

Netznutzungs-Grundpreis bzw. **Netznutzungs-Arbeitspreis:** Die Kosten decken die Errichtung, den Ausbau, die Instandhaltung und den Betrieb des Netzsystems. Der Grundpreis fällt unabhängig von Ihrem Energieverbrauch an, der Arbeitspreis ist abhängig von Ihrem Energieverbrauch.

Netzverlustentgelt: Beim Transport von Energie, geht ein kleiner Teil der Energie verloren, das nennt man Netzverluste. Um diese Verluste auszugleichen, muss Energie eingekauft werden. Das Netzverlustentgelt deckt die Kosten, die durch Energieverluste im Netz entstehen.

Entgelt für Messleistungen, Entgelt für Messgeräte und Entgelt für Zählerablesung: Diese Entgelte decken die Kosten des Netzbetreibers, die bei der Errichtung und dem Betrieb der Mess- und Zähleinrichtungen sowie bei der Eichung und Datenauslesung entstehen.

Gebrauchsabgabe: Für die Nutzung von öffentlichem Grund und des darüber liegenden Luftraums muss eine Gebrauchsabgabe bezahlt werden. Die Höhe dieser Abgabe ist in den jeweiligen Landesgesetzen geregelt. Die Abgabe wird an die zuständige Gemeinde gezahlt.

Elektrizitätsabgabe bzw. **Erdgasabgabe:** Dies ist eine bundesweit einheitlich geregelte Abgabe auf die Lieferung von elektrischer Energie bzw. Erdgas.

Zuschlag Biomasseförderung: Der Zuschlag wird gemäß § 13 NÖ Biomasseförderungsgesetz (NÖ BFG) und gemäß § 48 Ökostromgesetz 2012 zur Förderung von elektrischer Energie aus Ökostromanlagen mit Basis auf Biomasse erhoben.

Erneuerbaren-Förderpauschale: Die Pauschale wird gemäß § 73 Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (EAG) zur Förderung von Strom aus erneuerbaren Energiequellen an die Abwicklungsstelle für Ökostrom AG abgeführt.

Erneuerbaren-Förderbeitrag: Der Beitrag dient gemäß § 75 Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (EAG) der Abdeckung der Förderung für Strom aus erneuerbaren Energiequellen und wird an die Abwicklungsstelle für Ökostrom AG abgeführt. Haushalte mit einem Nettoeinkommen unter bestimmten Einkommensgrenzen können unter festgelegten Voraussetzungen eine Befreiung von der Zahlung (§ 72 EAG) oder eine Deckelung (§ 72a EAG) der Erneuerbaren-Förderpauschale und des Erneuerbaren-Förderbeitrags beantragen. Nähere Informationen dazu (wie zu den Voraussetzungen und der Antragstellung) finden Sie auf der Webseite der E-Control Austria unter e-control.at/befreiung-von-erneuerbaren-foerderkosten.

Kostenbefreiung für einkommensschwache Haushalte: Personen, die vom ORF-Beitrag gemäß § 4a ORF-Beitrags-Gesetz 2024 befreit sind, können bei der ORF-Beitrags Service GmbH die Befreiung von der Bezahlung der Erneuerbaren-Förderpauschale und des Erneuerbaren-Förderbeitrags beantragen. Die Befreiung gilt für den Hauptwohnsitz. Kontaktmöglichkeiten der ORF-Beitrags Service GmbH: Telefonisch unter 050 200 800 oder per E-Mail an service@orf.beitrag.at.



Information des Gas- bzw. Strom-Netzbetreibers gemäß § 127 (1) Gaswirtschaftsgesetz (GWG) 2011 bzw. § 46 (1) Elektrizitätswirtschaftsgesetz (ElWG)

Name und Anschrift des Unternehmens: Wiener Netze GmbH, 1110 Wien, Erdbergstraße 236

Leistungen und Qualität: Die Wiener Netze betreiben die Gas- und Stromnetze in Wien. Sie sorgen für die technische Sicherheit, Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit des Erdgas- und Stromnetzes. Außerdem führen sie Messleistungen durch und gewähren einen diskriminierungsfreien Netzzugang. Im Stromnetz beträgt die Nennfrequenz der Spannung 50 Hertz (Hz). Die Nennspannung beträgt in der Regel 400 /230 Volt (V) gemäß der Europäischen Norm EN 50160. Für grundsätzlich abweichende Systeme gilt die Nennspannung laut Netzzugangsvertrag.

Erstanschluss und Änderung: Einen neuen Netzanschluss oder eine Änderung eines bestehenden Netzanschlusses beantragen Sie bei den Wiener Netzen. Dafür stellen Sie einen Antrag. Wenn der vollständige Antrag vorliegt, informieren die Wiener Netze Sie innerhalb von 14 Tagen über die nächsten Schritte. Dabei wird Ihnen auch mitgeteilt, wie lange die Errichtung des Netzanschlusses voraussichtlich dauern wird.

Entgelte, Tarife und Bedingungen: Aktuelle Informationen können Sie auf der Website der Wiener Netze unter wienernetze.at finden.

Wahlrecht zwischen monatlicher Rechnung und Jahresrechnung: Für Ihre Stromanlage können Sie zwischen einer monatlichen verbrauchsgenauen Abrechnung und einer Jahresabrechnung mit gleichmäßigen Teilbeträgen wählen. Bei einer Monatsrechnung erhalten Sie jeden Monat eine Rechnung über Ihren tatsächlichen Verbrauch. So sehen Sie laufend, wie hoch Ihre aktuellen Kosten sind. Veränderungen beim Verbrauch, aber auch bei den Preisen, sind dadurch schnell für Sie sichtbar. Sie zahlen jeden Monat das, was Sie tatsächlich verbrauchen. Deshalb kann der Rechnungsbetrag monatlich unterschiedlich sein. Bei einer Jahresabrechnung zahlen Sie während des Jahres gleich hohe Teilbeträge. Einmal im Jahr erhalten Sie eine Abrechnung. Dabei werden die bezahlten Teilbeträge mit Ihren tatsächlichen Kosten gegengerechnet. Wenn Sie mehr bezahlt, haben als Sie verbraucht haben, erhalten Sie ein Guthaben. Die tatsächlichen Kosten werden mit den bezahlten Teilbeträgen verglichen. Sind die Kosten höher, ist eine Nachzahlung erforderlich.

Zähler-Selbstablesung, Verbrauchs- und Abrechnungsinformation: Sie haben das Recht Zählerstände alle 3 Monate selbst zu melden, wenn Ihr Strom- oder Gasverbrauch nicht mit einem intelligenten Messgerät (Smart Meter) gemessen wird. Außerdem können Sie eine kostenlose Verbrauchs- und Abrechnungsinformation anfordern. Bei Änderungen des Energiepreises bzw. der Systemnutzungsentgelte, bei Ein- oder Auszug sowie bei einem Lieferantenwechsel kann der Zählerstand selbst abgelesen und bekanntgegeben werden. Nutzen Sie dafür unsere Kontaktmöglichkeiten: Online-Services (selbstablesung.wienernetze.at), Webseite (wienernetze.at/wnapp/esabl), per E-Mail (info@wienernetze.at) oder geben Sie uns den Zählerstand telefonisch unter 0043 50 128-10 100 bekannt.



Senden Sie uns ein gut lesbares, tagesaktuellen Foto Ihres Zählerstandes zu. Auf Wunsch führen die Wiener Netze eine kostenpflichtige Zwischenablesung durch. Wenn Sie ein intelligentes Messgerät (Smart Meter) nutzen, wird der Zählerstand automatisch erfasst und übermittelt.

Recht auf Ratenzahlung: Sie haben das Recht eine Ratenzahlung zu beantragen. Kontaktieren Sie uns möglichst schnell, wenn Sie Zahlungsschwierigkeiten haben. Wir informieren Sie über Ihre Möglichkeiten.

Recht auf Nutzung einer Vorauszahlungsfunktion: Wenn Sie Zahlungsschwierigkeiten haben können Sie auch eine Vorauszahlungsfunktion nutzen. Dabei wird für die Stromversorgung im Voraus bezahlt, damit kann eine Stromabschaltung verhindert werden.

Grundversorgung: Haushaltskund*innen bzw. Kleinunternehmen haben das Recht auf Grundversorgung. Wenn Sie Probleme haben, einen Lieferanten zu finden, der einen Vertrag mit Ihnen abschließt, können Sie die Grundversorgung nutzen. Teilen Sie dem Lieferanten mit, dass Sie die Grundversorgung in Anspruch nehmen wollen. Der Lieferant muss Ihnen dann einen Vertrag anbieten. Dafür gilt der Preis für Neukund*innen. Nähere Informationen, wie zur maximalen Höhe einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung finden Sie auf den Websites der Lieferanten und unter e-control.at/grundversorgung. Wir bieten die Grundversorgung als Netzbetreiber für die Netznutzung an. Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen.

Gestützter Preis („Sozialtarif“): Bestimmte Haushalte haben Anspruch auf einen günstigen, gesetzlich geregelten Strompreis. Dafür müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Der vergünstigte Strompreis gilt für Haushalte, die von der ORF-Beitragspflicht befreit sind. Ob Sie Anspruch auf diesen gestützten Preis haben und wie Sie ihn erhalten, erfahren Sie beim ORF-Beitrags Service unter obs.at/kontakt.

Intelligente Messgeräte Strom: Wenn bei Ihnen ein intelligentes Messgerät (Smart Meter) installiert ist, erfasst, speichert und übermittelt dieses alle 15 Minuten Ihren Energieverbrauch. Zusätzlich wird der höchste Leistungswert übermittelt, sofern dies gesetzlich vorgesehen ist oder vertraglich vereinbart wurde. Weitere Informationen zur Erfassung von Energiewerten und Ihren Rechten erfahren Sie hier: wienernetze.at/smart-meter. Die Daten werden hauptsächlich für die Verrechnung und für die Verbrauchs- und Abrechnungsinformation verarbeitet. Weitere Informationen finden Sie in den §§ 54 und 57 ElWG. In unseren digitalen Services unter wienernetze.at/digitale-services finden Sie Ihre Energiewerte, Ihren Verbrauch und weitere hilfreiche Informationen. Daten von intelligenten Messgeräten (Smart Meter) werden nur im gesetzlich vorgesehenen Umfang erhoben und verarbeitet. Sie sind entsprechend den gesetzlichen Vorgaben geschützt. Die Verarbeitung erfolgt unter Einhaltung aller Datenschutzbestimmungen.

Intelligente Messgeräte Erdgas: Da im Netz der Wiener Netze GmbH derzeit keine intelligenten Messgeräte im Sinn § 128 GWG für Gas eingesetzt werden, ist § 129 GWG aktuell nicht anwendbar. Sobald ein intelligentes Messgerät installiert ist, werden tägliche Verbrauchswerte bereitgestellt.



Auf Wunsch können Sie auch Stundenwerte erhalten (je nach Vereinbarung). Die Daten stehen spätestens 12 Stunden nach Auslesung kostenlos über unser Smart Meter-Webportal zur Verfügung.

Kommunikationsschnittstelle: Stromkund*innen, die ein intelligentes Messgerät (Smart Meter) nutzen, können auf Wunsch die vom Gerät erfassten Werte selbst auslesen. Dafür steht eine einseitige (unidirektionale) Kommunikationsschnittstelle des Messgeräts zur Verfügung.

Vertragsdauer und Beendigung des Vertrages: Der Netzzugangsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von den Kund*innen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden. Dabei ist eine Kündigungsfrist von 1 Monat einzuhalten. Das Recht beider Vertragspartner*innen, den Vertrag aus wichtigen Gründen vorzeitig zu beenden, bleibt davon unberührt.

Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen: Es gelten die allgemeinen schadensersatzrechtlichen Vorschriften.

Ausführungen der Europäischen Kommission über die Rechte der Energieverbraucher *innen: Informationen dazu finden Sie auf der EU-Kommission Website ec.europa.eu.