

# Kundeninformation des Netzbetreibers gemäß § 127 Abs. 1 GWG 2011



**Leistungen und Qualität:** Die Energie Klagenfurt GmbH (EKG) sorgt als ihr Gasnetzbetreiber für die technische Sicherheit, Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit des Gasnetzes, ermöglicht Netzbenutzern einen diskriminierungsfreien Netzzugang und erbringt Messleistungen. Dies alles geschieht unter der Einhaltung von technischen und kommerziellen Qualitätsstandards. Der Grad der Einhaltung der Qualitätsstandards (Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung, BGBl II Nr. 172/2011 idGF) ist auf unserer Homepage unter [www.stw.at](http://www.stw.at) nachzulesen.

**Erstanschluss und Änderung:** Neuerrichtung und Änderung von Netzanschlüssen sind beim Gasnetzbetreiber zu beantragen. Innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Vorliegen eines vollständigen Antrags stimmt dieser die weitere Vorgehensweise, insbesondere die voraussichtliche Dauer der Errichtung des Netzanschlusses, mit dem Netzkunden ab.

**Reparaturen und Wartungen:** Der Netzbetreiber hat sein Netz nach dem Stand der Technik zu erhalten und auszubauen. Wartungsdienste für Anlagenteile, die im Eigentum des Kunden stehen, werden über Auftrag des Kunden von den dazu befugten Elektroinstallationsunternehmen durchgeführt.

**Geltende Entgelte:** Informationen dazu finden Sie auf unserer Homepage [www.stw.at](http://www.stw.at). Für nähere Informationen und Auskünfte können Sie sich jederzeit gerne an unser ServiceCenter unter +43 463 521-880 wenden. Eine Übersicht zu den aktuell gültigen Systemnutzungsentgelten finden Sie auch unter [www.e-control.at](http://www.e-control.at).

**Vertragsdauer und Beendigung des Vertrages:** Der Netzzugangsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann vom Netzkunden zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich - unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist - gekündigt werden. Das Recht beider Vertragspartner zur Aulösung des Vertragsverhältnisses aus wichtigen Gründen bleibt davon unberührt.

**Rücktrittsrecht für Konsumenten:** Bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen des Lieferanten geschlossenen Verträgen (Fern- und Auswärtsgeschäfte) mit einem Verbraucher (§ 1 KSchG) hat dieser das Recht, binnen vierzehn Tagen ab dem Tag des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag mittels einer an den Lieferanten gerichteten eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) zu widerrufen.

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

**Vorgehen zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren:** Für etwaige Beschwerden steht Ihnen unsere kostenlose Hotline +43 463 521-650 sowie unsere Homepage [www.stw.at](http://www.stw.at) zur Verfügung. Darüber hinaus können Sie ein Streitbeilegungsverfahren bei der Regulierungsbehörde E-Control beantragen. Nähere Informationen dazu finden Sie auf [www.e-control.at](http://www.e-control.at).

**Grundversorgung:** Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen können sich nach § 124 GWG 2011 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 der Kunde mit der Zahlung erneut säumig, ist der Netzbetreiber nach entsprechender Mahnung zur physischen Unterbrechung der Netzverbindung berechtigt.

**Verbrauchs- und Gaskosteninformation:** Sofern die Zählerdaten nicht fernausgelesen werden (Lastprofilzähler) wird einmal jährlich eine Jahresabrechnung (Netz und Energie) vom Lieferanten übermittelt. Diese ist entsprechend den gesetzlichen Vorgaben gestaltet und enthält sehr detailliert alle notwendigen Angaben zur Verbrauchs- und Kosteninformation. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, dem Netzbetreiber einmal vierteljährlich seinen Zählerstand bekannt zu geben. In diesem Fall wird dem Kunden innerhalb von zwei Wochen eine kostenlose, detaillierte, klare und verständliche Verbrauchs- und Gaskosteninformation auf elektronischem Wege übermittelt. Auf Verlangen wird dem Kunden die Verbrauchs- und Stromkosteninformation vom Versorger kostenlos in Papierform zugesendet.

**Information zur Selbstablesung:** Als Kunde haben Sie die Möglichkeit den Zählerstand selbst abzulesen und dem Netzbetreiber zu melden. Bei einem Auszug aus einer Wohnung, beim Lieferantenwechsel oder bei Energiepreis- und Netztarifänderungen ist dies notwendig, damit Ihnen periodengenau die exakte Energiemenge in Rechnung gestellt wird. Wird der Zählerstand nicht von Ihnen bekannt gegeben, wird dieser vom Netzbetreiber normalerweise geschätzt. Wenn Sie Ihren Zähler selbst ablesen, geben Sie uns bitte die Werte in unserem Kundenportal unter [www.stw.at](http://www.stw.at), unter der Tel.: +43 463 521-880 oder per E-Mail: [ServiceCenter@stw.at](mailto:ServiceCenter@stw.at) bekannt.

**Störungshotline Gas:** Unsere Störungshotline Gas erreichen Sie unter Tel.: +43 463 521-311. Störungsinformationen (Umfang, voraussichtliche Dauer) werden im Anlassfall auf der STW-Homepage bekannt gegeben.

## Kontakt

ServiceCenter | St. Veiter Straße 31 | 9020 Klagenfurt am Wörthersee  
Tel. +43 463 521-880 | Fax: +43 463 521-789 | [ServiceCenter@stw.at](mailto:ServiceCenter@stw.at) | Gas-Notrufnummer: 128

