

Versprochen ist versprochen

Unser Kundenversprechen



Stromnetz
Berlin



Die Energiewende braucht Versorgungs- sicherheit und uns

Ihre sichere und zuverlässige Stromversorgung liegt uns am Herzen, ganz gleich, welchen Stromlieferanten Sie gewählt haben. Als Ihr regionaler Netzbetreiber kümmern wir uns 365 Tage im Jahr, 24 Stunden täglich um das Stromnetz und sorgen dafür, dass Sie nahezu immer über Strom verfügen.

Unser Versprechen für Sie

Als einer der ersten Netzbetreiber in Deutschland bitten wir Sie, uns beim Wort zu nehmen.

Versprochen ist versprochen.

Unser Versprechen gilt

vom 26. September 2011 bis zum 31. Dezember 2025.

Weitere Informationen zu unserem Versprechen finden Sie auch im Internet unter www.stromnetz.berlin/kundenversprechen.



Wann immer wir gebraucht werden, sind wir da

Wir betreiben ein sicheres, zuverlässiges und leistungsfähiges Stromverteilungsnetz.

Wir versprechen Ihnen: Sollte es zu einer Unterbrechung der Stromversorgung kommen, werden wir uns nach besten Kräften bemühen, die Unterbrechung der Stromversorgung innerhalb von drei Stunden zu beseitigen.

Sollte die Unterbrechung der Stromversorgung innerhalb eines zusammenhängenden Zeitraums von drei Stunden nicht beendet sein, sind wir dazu bereit, an betroffene Haushaltskund*innen eine Zahlung in Höhe von 20 Euro zu leisten.*

Die Zahlung erfolgt pro Haushalt und ohne Anerkennung einer entsprechenden Rechtspflicht.

Berechtigt sind alle Haushaltskund*innen im Sinne des EnWG, die an das Elektrizitätsverteilungsnetz der Stromnetz Berlin GmbH angeschlossen sind und innerhalb von sechs Monaten nach Unterbrechung der Stromversorgung eine Zahlungsaufforderung an uns richten.

* Das Versprechen gilt nicht, wenn die Aufrechterhaltung der Stromversorgung und Anschlussnutzung aus betriebsbedingten oder sonstigen wirtschaftlichen, rechtlichen oder technischen Gründen nicht möglich oder nicht zumutbar ist. Das ist insbesondere der Fall bei:

- Unterbrechungen zur Durchführung betriebsnotwendiger Arbeiten, die vorher angekündigt wurden oder deren Ankündigung nach den Umständen nicht rechtzeitig möglich ist und wir dies nicht zu vertreten haben,
- Unterbrechungen infolge höherer Gewalt, behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen oder infolge sonstiger Umstände, deren Beseitigung uns aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen nicht möglich ist oder uns unter Berücksichtigung der Ziele des § 1 EnWG aus wirtschaftlichen Gründen nicht zugemutet werden kann,
- Maßnahmen nach §§ 13, 14 EnWG, um eine Gefährdung oder Störung der Sicherheit oder Zuverlässigkeit des Elektrizitätsversorgungssystems zu beseitigen (insbesondere bei betriebsnotwendigen Abschaltungen infolge einer Gasmangellage),
- Unterbrechungen, die der/die Anschlussnehmer*in oder Anschlussnutzer*in selbst zu vertreten hat.

Stromnetz Berlin GmbH
10871 Berlin

T 030 49202 0294

www.stromnetz.berlin/kundenversprechen



Januar 2025