

# Versprochen ist versprochen

---

Unsere 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.

Genauso wichtig sind uns der Anschluss von Anlagen zur Erzeugung regenerativen Stroms und dessen Einspeisung in unser Stromnetz. Und dafür bauen wir schnell einen Zähler zur Messung des erzeugten Stroms ein.

Als Teil der Stadt ist auch uns die Zukunft der Stromversorgung sehr wichtig. Mit Innovationen und Engagement leisten wir unseren Beitrag zur Realisierung der Energiewende.

## **Unsere Versprechen für Sie**

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

Versprochen ist versprochen.

**Unsere beiden Versprechen gelten  
vom 26. September 2011 bis zum 31. Dezember 2023.**

Weitere Informationen zu unseren Versprechen finden Sie auch im Internet unter [www.stromnetz.berlin/kundenversprechen](http://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 Haushaltskunden eine Zahlung in Höhe von 20 Euro zu leisten.\*

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

Berechtigt sind alle Haushaltskunden 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 Gasmangelanlage),
- Unterbrechungen, die der Anschlussnehmer oder Anschlussnutzer selbst zu vertreten hat.

## **Jeder Sonnenstrahl ist uns willkommen**

Wir befürworten den Ausbau der Stromerzeugung aus erneuerbaren Energien:

- Wir schließen solche Anlagen unverzüglich vorrangig an unser Netz an.
- Wir nehmen den gesamten von diesen Anlagen aus erneuerbaren Energien erzeugten Strom unverzüglich vorrangig ab und verteilen diesen.
- Zudem vergüten wir den regenerativ erzeugten Strom nach den im Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) festgelegten Mindestvergütungen.

**Wir versprechen Ihnen, dass nach Ihrer vollständigen Antragstellung und nach unserer Prüfung des sicheren Anschlusses Ihrer Anlage an das Verteilungsnetz der Einbau des Zählers innerhalb einer Woche auf dem von Ihnen vorbereiteten Zählerplatz erfolgt.**

Sollte der Einbau des Zählers nicht innerhalb einer Woche erfolgen, zahlen wir jedem betroffenen Anlagenbetreiber 100 Euro.\*\* Die Zahlung erfolgt aus Kulanz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht.

Bei steckerfertigen Solaranlagen im vereinfachten Anmeldeverfahren mit einer Gesamtleistung von bis zu 600 VA darf die Anlage spätestens nach einer Woche in Betrieb genommen werden, da der Zähler unverzüglich gewechselt wird.

\*\* Das Versprechen gilt nicht:

- Wenn der Anlagenbetreiber nicht alle erforderlichen Unterlagen bereitgestellt hat.
- Wenn der Zählerplatz nicht nach den geltenden technischen Anschlussbedingungen der Stromnetz Berlin GmbH aufgebaut und vorbereitet wurde.
- Wenn der Anlagenbetreiber die Einrichtung und den Betrieb der Messung durch einen dritten Messstellenbetreiber vornehmen lässt.



## **Gemeinsam in eine Zukunft der intelligenten Stromversorgung**

Für die Netzinfrastuktur inklusive Messeinrichtung und insbesondere für den Ausbau und Erhalt des Verteilnetzes wenden wir in Berlin jährlich 240 Millionen Euro auf. In Zukunft werden die Netze nicht mehr nur auf die reine Verteilung des Stroms aus großen, zentralen Kraftwerken ausgelegt sein, sondern müssen zunehmend flexibel auf viele kleine zusätzliche Erzeugungseinheiten mit schwankenden Einspeisemengen reagieren. Bereits heute kümmern wir uns um

- die Integration von dezentralen Stromerzeugern, wie zum Beispiel Blockheizkraftwerken,
- die Einspeisung von erneuerbaren Energien zum Beispiel aus Windkraft- und Photovoltaikanlagen,
- das elektrische Lademanagement von angeschlossenen Elektrofahrzeugen.

## **Strom aus erneuerbaren Energien**

Unter [www.stromnetz.berlin/zahlen-daten-fakten](http://www.stromnetz.berlin/zahlen-daten-fakten) können Sie sehen, wie viel Strom aus erneuerbaren Energien bereits heute in das Berliner Stromnetz eingespeist wird.



**Stromnetz Berlin GmbH**

Eichenstraße 3a  
12435 Berlin

T 030 49202 0294

[www.stromnetz.berlin/kundenversprechen](http://www.stromnetz.berlin/kundenversprechen)



Januar 2023