

# 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 2019.**

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, beheben wir sie innerhalb von drei Stunden.**

Sollte die Unterbrechung der Stromversorgung innerhalb eines zusammenhängenden Zeitraums von drei Stunden nicht beendet sein, leisten wir eine Zahlung von 20 Euro.\* Die Zahlung erfolgt pro betroffenen Haushalt und pro Unterbrechung der Stromversorgung aus Kulanz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht.

Berechtigt sind alle Haushaltskunden im Sinne des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG), die an das Elektrizitätsverteilungsnetz der Stromnetz Berlin GmbH angeschlossen sind.

\* Das Versprechen gilt nicht:

- Bei angekündigten Unterbrechungen der Anschlussnutzung zur Durchführung betriebsnotwendiger Arbeiten.
- Soweit und solange der Netzbetreiber an der Ermöglichung der Anschlussnutzung durch höhere Gewalt oder sonstige Umstände, deren Beseitigung ihm im Sinne des § 18 Absatz 1 Satz 2 des EnWG aus wirtschaftlichen Gründen nicht zugemutet werden kann, gehindert ist.
- Bei Handlungen im Sinne der §§ 13 und 14 EnWG zum Erhalt der Systemsicherheit (Vermeidung eines drohenden Netzzusammenbruchs) oder bei einem Versorgungsausfall durch Einwirkung aus dem vorgelagerten Übertragungsnetz.
- Wenn der Anschlussnehmer oder -nutzer selbst die Unterbrechung der Anschlussnutzung verursacht oder 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 der Einbau des Zählers innerhalb einer Woche nach Zugang der erforderlichen Unterlagen bei uns auf dem von Ihnen vorbereiteten Zählerplatz erfolgt.**

Die erforderlichen Unterlagen bestehen aus:

- Mitteilung/Antrag zur Zählersetzung
- ENS-Unbedenklichkeitsbescheinigung
- Konformitätserklärung des Herstellers der Erzeugungsanlage
- Datenerfassungsblatt für eine Eigenerzeugungsanlage
- Übersichtsschaltplan als einpolige Darstellung

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.

\*\* 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 Netzinfrastruktur 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.



Versprochen ist versprochen

Rückantwort

## Kontoverbindung

Falls wir unser Versprechen nicht eingehalten haben, nutzen Sie bitte diese Karte für die Anforderung der versprochenen Zahlung. Einfach ausfüllen, abtrennen, Kleberand anfeuchten, zukleben und per Post an uns senden.

Wir melden uns umgehend bei Ihnen.


Kontoinhaber

IBAN

BIC (optional)

Porto  
zahlt  
Empfänger

---

**Deutsche Post** 

**ANTWORT**

Stromnetz Berlin GmbH  
Kundenbetreuung

Stichwort: Kundenversprechen  
11511 Berlin



## Unterbrechung der Stromversorgung von mehr als drei Stunden:

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| Name, Vorname           |               |
| PLZ/Wohnort             | Berlin        |
| Straße /Nr.             |               |
| Zählernummer            |               |
| Tag des Ereignisses     |               |
| Uhrzeit des Ereignisses | Start<br>Ende |

## Verspätete Zählerbereitstellung für eine EEG-Anlage:

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| Name, Vorname             |        |
| PLZ/Wohnort               | Berlin |
| Straße /Nr.               |        |
| Unterlagen eingereicht am |        |

**Stromnetz Berlin GmbH**

Eichenstraße 3a  
12435 Berlin

T 030 49202 0294

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



Dezember 2018