

Als Stromnetzbetreiber sind wir täglich bestrebt, beste Leistungen zu erbringen und Qualität auf hohem Niveau zu bieten. Unser Ziel können wir nur dann erreichen, wenn wir uns an die Qualitätsstandards der Netzdienstleistungsverordnung halten.

- **Technische Sicherheit, Zuverlässigkeit** und die **Leistungsfähigkeit unseres Stromnetzes** haben für uns oberste Priorität.
- **Schriftliche Anfragen** auf **Netzzutritt** und **vollständig ausgefüllte Anträge** auf **Netzzugang** in der Netzebene 7 werden innerhalb von **3 Tagen** beantwortet. Sie erhalten Informationen über die weitere Vorgehensweise (Ansprechpartner, Bearbeitungsdauer, Terminvereinbarung, etc.).
- Ist eine **Messeinrichtung** bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil vorhanden, wird die Anlage innerhalb von **zwei Arbeitstagen** in Betrieb genommen.  
Bei Anlagen, bei denen keine Messeinrichtung vorhanden ist, erfolgen Einbau und Zuordnung des standardisierten Lastprofils innerhalb folgender Fristen:
  - Netzbenutzer mit Standardlastprofil 3 Arbeitstage
  - Netzbenutzer, die mit Lastprofilzähler zu messen sind 3 Arbeitstage
- Bei **geplanten Versorgungsunterbrechungen** werden die betroffenen Netzbenutzer mindestens **fünf Tage** vor Beginn in geeigneter Weise verständigt und über die voraussichtliche Dauer der Versorgungsunterbrechung informiert.
- Bei **Störungen in unserem Versorgungsnetz** rufen Sie bitte unverzüglich unsere 24h-Strom-Notrufnummer +43 5522 9000 an.
- Wir sind bestrebt, immer pünktlich zu sein. Leider sind **Verspätungen** manchmal unvermeidbar. Sie werden darüber selbstverständlich informiert. Bei einer Verzögerung von mehr als **zwei Stunden**, vereinbaren wir gerne einen **Ersatztermin**.
- Sollten Sie den **Versorger wechseln** oder das **Vertragsverhältnis** mit uns **beenden**, erhalten Sie Ihre Zwischen- bzw. Endabrechnung nach spätestens **sechs Wochen**. **Rechnungskorrekturen** werden innerhalb von **drei Arbeitstagen** ausgestellt.
- Für den Fall, dass ein **Zahlungsverzug** entsteht, gilt folgende Vorgangsweise:  
Nach Begleichung der Rechnung bzw. Hinterlegung einer Sicherheit stellen wir das Lieferverhältnis spätestens **am nächsten Arbeitstag** wieder her.
- Wir gehen mit Kundendaten selbstverständlich sorgsam um. Wir schützen Ihre Daten vor **unberechtigten Zugriffen** bzw. **Manipulation**. Bei einem Lieferantenwechsel werden die Daten entsprechend der geltenden Regeln zur Verfügung gestellt. Ihre persönlichen Daten können Sie auf unserer Webseite über die Plattform "Online-Services" verwalten.
- Bei Fragen, Anliegen oder Beschwerden wenden Sie sich bitte an unser Kundencenter:  
Tel.: +43 5522 9000 | E-Mail kundencenter@stadtwerke-feldkirch.at.  
Die Beantwortung Ihrer E-Mail erfolgt innerhalb weniger Arbeitstage.

**Hier noch ein Hinweis:**

Die rechtlich gültigen und vollständigen Qualitätskriterien finden Sie in der Netzdienstleistungsverordnung in der jeweils gültigen Fassung auf der Webseite der Regulierungsbehörde E-Control Austria unter [www.e-control.at](http://www.e-control.at).