

## Kundenservicestandards

enviaM verpflichtet sich zur Einhaltung folgender Standards:

1. enviaM stellt sicher, dass 19 Minuten nach Bekanntwerden einer sicherheitsrelevanten Störung eigene Mitarbeiter oder anderes qualifiziertes Personal zur Erstsicherung vor Ort sind.
2. enviaM verpflichtet sich, Netzanschlüsse nach den jeweils geltenden gesetzlichen und regulierungsbehördlichen Vorgaben möglichst kostengünstig herzustellen und dem Anschlussnehmer die Preisbildung für den Netzanschluss im Einzelnen darzulegen, soweit die Kosten zulässigerweise nicht pauschal abgerechnet werden. enviaM wird einen Antrag auf Herstellung eines Netzanschlusses innerhalb von drei Arbeitstagen bearbeiten und gegenüber dem Antragsteller beantworten. Zwischen Auftragsbestätigung und Fertigstellung des Netzanschlusses liegen höchstens zwei Wochen bei Standardhausanschlüssen und höchstens vier Wochen bei sonstigen Netzanschlüssen. Eine Überschreitung der in Satz 3 genannten Fristen kann ausnahmsweise aufgrund von notwendigen Mitwirkungshandlungen des Anschlussnehmers und/oder aufgrund von witterungsbedingten Einflüssen erforderlich werden.
3. enviaM beantwortet Verbraucherbeschwerden im Hinblick auf die Leistungserbringung bei Netzbetrieb und Netzanschluss unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben (§ 111 a EnWG) innerhalb einer Frist von drei Arbeitstagen. Kann der Beschwerde nicht abgeholfen werden, wird enviaM über die Gründe der Ablehnung schriftlich informieren. Gleichzeitig weist enviaM auf die weitergehenden Rechte des Verbrauchers hin, insbesondere auf das Verfahren vor der Schlichtungsstelle Energie nach § 111 b EnWG.
4. enviaM betreibt das Stromversorgungsnetz mit einer hohen Zuverlässigkeit. Sollte doch einmal eine Stromunterbrechung auftreten, können Kunden kostenfrei unter der

### **Entstörnummer 0800 2 305 070**

Versorgungsstörungen melden. Die Nummer ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr besetzt.

5. Auskunft rund um den Netz- und Hausanschluss erhalten Kunden kostenfrei über die

### **Servicenummer 0800 2 8884 400.**

Auch Zählerstände können gemeldet werden. Die Servicezeiten sind an Wochentagen 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr und an Wochenenden 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr.

6. Verschmutzungen an oberirdischen Verteilungsanlagen werden kurzfristig nach deren Anzeige beseitigt.
7. Bei geplanten Stromunterbrechungen werden die betroffenen Kunden spätestens 3 Arbeitstage im Voraus durch Handzettel im Briefkasten, in der örtlichen Tagespresse oder Aushang vor Ort informiert.
8. Bei Störungen des Netzbetriebes werden die betroffenen Netzkunden über Ursache und voraussichtliche Dauer unverzüglich in geeigneter Form (Internet, Radio, Aushang vor Ort etc.) informiert. Dabei wird enviaM auch auf mögliche Rechte der betroffenen Netzkunden und auf die Möglichkeit der Geltendmachung von Schäden gegenüber enviaM hinweisen. enviaM gibt zudem einen Ansprechpartner und eine Telefonnummer für die Meldung von Schäden an.