



## **FAQ - Häufig gestellte Fragen zum Zählerwechsel**

### **Warum muss der Zähler gewechselt werden?**

Nach dem Eichgesetz sind alle Energieversorger bzw. Netzbetreiber verpflichtet, in regelmäßigen Abständen ihre Zähler in den Bereichen Strom, Gas, Wasser und Wärme auszutauschen oder nahelegen zu lassen. Nur so sind exakte Messergebnisse der jeweiligen Energie-Verbrauchsstellen gewährleistet.

### **Was Kostet der Zählerwechsel?**

Der Austausch des Zählers ist für Sie kostenfrei. Die Kosten trägt Ihr Energieversorger bzw. Netzbetreiber.

### **Warum werde ich vom Netzbetreiber angeschrieben, wenn ich doch meine Energie bei einem anderen Anbieter beziehe?**

Als Verbraucher/in haben Sie grundsätzlich die freie Wahl Ihres Energieversorgers - ähnlich wie Sie es aus dem Bereich der Telekommunikation vielleicht schon kennen. In aller Regel schließen Sie mit diesem Ihren Energielieferungsvertrag ab. Nicht immer ist aber der Energieversorger auch gleichzeitig der Messstellen- oder Netzbetreiber. Nur dieser ist für die Wartung und Instandhaltung des Energienetzes und deren Messeinrichtungen zuständig und wird Sie daher kontaktieren.

### **Können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausweisen?**

Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich mit einem Dienstausweis entsprechend ausweisen. Mitarbeiter/innen von Fremdfirmen, die im Auftrag der Stadtwerke Aalen arbeiten, können sich mit einem Dienstausweis ihrer Firma und einem Berechtigungsschreiben der Stadtwerke Aalen ausweisen. Bitte fragen Sie im Zweifelsfall nach.

### **Warum wird mir ein Termin vorgegeben? Muss ich anwesend sein oder kann ich den Termin verschieben?**

Die Stadtwerke Aalen sind verpflichtet, eine Vielzahl an Zählern in einem bestimmten Zeitraum in ihrem Netzgebiet auszuwechseln. Unsere Außendienst-Monteurinnen und -Monteure oder die des beauftragten Unternehmens können diese Aufgaben nur bewältigen, wenn dies tageweise in festgelegten regionalen Abschnitten und Routen innerhalb eines vorgegebenen Zeitplans erfolgt. Selbstverständlich bemühen sich die Stadtwerke im Einzelfall eine gemeinsame Lösung mit Ihnen zu finden. Die Kontaktdaten finden Sie in Ihrem Anschreiben. Bitte haben Sie aber Verständnis, dass individuelle Terminabsprachen aufgrund dieser Auslastung nur bedingt möglich sind. Wichtig für die Monteurin oder den Monteur ist, dass diese/r einen Zugang zum Zähler erhält. Ihre persönliche Anwesenheit ist nicht erforderlich. Gerne können Sie den Zutritt zu Ihrer Hausgemeinschaft durch Nachbarn oder andere Personen Ihres Vertrauens sicherstellen.

## **Was passiert, wenn ich trotz Termin nicht anwesend war?**

Sie erhalten dann in aller Regel schriftlich einen neuen Termin durch die Stadtwerke Aalen. Bitte beachten Sie auch hier, dass individuelle Terminvereinbarungen nur bedingt möglich sind. Falls bei mehrmaligen erfolglosen Terminvereinbarungen der Zähler nicht gewechselt werden kann, können allerdings Kosten entstehen, die die Stadtwerke Aalen an Sie weiterberechnen.

## **Ich war anwesend aber der Monteur ist nicht gekommen?**

Leider kann es vorkommen, dass ein/e Monteur/in kurzfristig aufgrund von unvorhergesehenen Gründen ausfällt, den Termin nicht wahrnehmen kann und wir kurzfristig keine Vertretung organisieren können. In aller Regel erhalten Sie dann vorab schriftlich eine Terminabsage bzw. einen neuen Termin. Bei sehr kurzfristigen Absagen versuchen die Stadtwerke Aalen über öffentliche Verzeichnisse Ihre Telefonnummer zu ermitteln und Sie zu kontaktieren. Wenn keine Kontaktdaten gefunden werden können, kann es in einzelnen Fällen vorkommen, dass Sie deshalb nicht rechtzeitig über die Absage informiert werden können.

## **Wie lange dauert der Wechsel eines Zählers?**

Die Monteurin oder der Monteur benötigt – abhängig von den Zugangsmöglichkeiten, der Art des Zählers und anderen technischen Gegebenheiten – ungefähr 20 bis 30 Minuten für den Wechsel.

## **Müssen beim Wechsel des Strom- oder Gaszählers alle Verbrauchsgeräte vom Netz genommen werden?**

Während der Arbeiten ist sowohl die Strom- als auch die Gasversorgung kurzfristig unterbrochen. Bitte stellen Sie deshalb sicher, dass alle empfindlichen elektronischen Geräte sowie Gasverbrauchsgeräte zum Zeitpunkt des Zählerwechsels ausgeschaltet bzw. von der Versorgungszufuhr getrennt sind. Dies gilt auch für „Stand-by“ betriebene Geräte, wie z.B. Fernseher, Computer, Telefonanlagen, Satelliten-Anlagen, Gasthermen und sonstige Steuerungsgeräte. Nach dem Wechsel sollten Sie überprüfen, ob Ihre Geräte und Anlagen wieder betriebsbereit sind. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir für ggf. entstehende Überspannungsschäden oder Störungen durch nicht entlüftete Gasleitungen keine Gewährleistung übernehmen können.

## **Was muss ich im Notfall tun?**

Stellen Sie fest, dass nach einem Zählerwechsel...

- ein ungewöhnlich starker Gasgeruch wahrnehmbar ist?
- Ihre Gastherme nicht mehr funktioniert?
- nach einem Austausch des Wasserzählers es an der Verschraubung tropft?
- Elektrogeräte nicht mehr funktionieren?
- andere Störungen auftreten?

Nicht immer hängt dies unmittelbar mit dem Austausch eines Zählers oder dem Fehler einer Monteurin oder eines Monteurs zusammen. Sollte ein/e Monteur/in der Stadtwerke noch in der Nähe des Installationsortes sein, so sprechen Sie ihn bitte darauf an oder nehmen telefonisch Kontakt mit uns auf.

## **Sonstige technische Anfragen?**

Es gibt eine große Vielzahl unterschiedlichster Zählertypen, Zählerarten und Funktionsweisen. Bitte haben Sie Verständnis, dass die Stadtwerke am Telefon nur bedingt darüber Auskunft geben können. Wir stehen Ihnen bei Fragen hierzu gerne zur Verfügung.

## **An wen wende ich mich bei einer Schadensreklamation?**

Nicht immer läuft bei handwerklichen Arbeiten alles reibungslos ab. Sollte ein/e Monteur/in im Rahmen seiner Installationstätigkeit einen etwaigen Schaden bei Ihnen verursacht haben, so sprechen Sie dies bitte direkt beim Monteur an oder teilen Sie uns dies umgehend schriftlich mit.