

Weitere Informationen zu diesem Thema erhalten Sie in diesen naturenergie netze Regionalcentern:

Rheinfelden

Schildgasse 20
79618 Rheinfelden (Baden)

Donaueschingen

Robert-Gerwig-Str. 10
78166 Donaueschingen
Fax -2823



0771 8001-2809

Der für Sie zuständige Betriebsstützpunkt der naturenergie netze ist:

Blumberg

Waldshuter Str. 35
78176 Blumberg
Tel. 0771 8001-4820
Fax -4848

Donaueschingen

Robert-Gerwig-Str. 10
78166 Donaueschingen
Tel. 0771 8001-1800
Fax -2823

Gurtweil

Tiengener Str. 8
79761 Waldshut-Tiengen
Tel. 07741 96948-6141
Fax -6149

Herrisried

Hauptstr. 27
79737 Herrisried
Tel. 07764 931-3911
Fax -3910

Neustadt

Gutachstr. 36
79822 Titisee-Neustadt
Tel. 07651 2004-6170
Fax -6180

Schallstadt

Fischerinsel 6
79227 Schallstadt
Tel. 07664 402859-6127
Fax -6129

Weil-Haltingen

Elektraweg 16
79576 Weil am Rhein
Tel. 07621 965-4013
Fax -4010

Zell

Gottfried-Fessmann-Str. 18
79669 Zell im Wiesental
Tel. 07625 9250-3952
Fax -4670



natureenergie netze GmbH

Schildgasse 20
D-79618 Rheinfelden

Öffnungszeiten

Montag-Donnerstag 10:00-17:00 Uhr
Freitag 10:00-15:00 Uhr

natureenergie-netze.de



Spannungsschäden

Schadensregulierung und
Qualitätssicherung



Titelbild: AdobeStock
Stand: März 2024

Das öffentliche Verteilnetz steht nicht uneingeschränkt zur Verfügung!

Die naturenergie netze GmbH ist als Netzbetreiber gemäß § 11 EnWG (Energiewirtschaftsgesetz) vom 7.7.2005 dazu „verpflichtet, ein sicheres, zuverlässiges und leistungsfähiges Energieversorgungsnetz diskriminierungsfrei zu betreiben, zu warten und bedarfsgerecht auszubauen“. Eine jederzeit uneingeschränkte Versorgung ist dabei leider nicht möglich.

Im Zuge von betriebsnotwendigen Arbeiten (z. B. Wartung) kann es aus Gründen der Arbeitssicherheit manchmal erforderlich sein, dass die naturenergie netze GmbH die Stromversorgung durch Abschaltung von Netzteilen unterbricht. Dies gilt auch bei Störungen, wenn die Stromversorgung durch den automatischen Netzschutz oder bei der Störungssuche abgeschaltet wird.

In manchen Fällen setzt die naturenergie netze GmbH dann auch eine sogenannte Ersatzversorgung ein: Um bei längeren geplanten Abschaltungen (über 5 Stunden Dauer) die Unannehmlichkeiten für betroffene Kunden zu minimieren, wird normalerweise eine Ersatzstromversorgung mit fahrbaren Versorgungsanlagen (Notstromaggregaten) eingesetzt. Bei Störungen oder kurzfristig erforderlichen Abschaltungen ist dies nicht möglich.

Bei all diesen Tätigkeiten kann es zur Beeinträchtigung der Elektrizitätsversorgung kommen, wie zum Beispiel kurz- oder langfristige Versorgungsunterbrechungen, Über- oder Unterspannungen und Spannungseinbrüche. Dabei können auch Schäden an elektrischen Geräten entstehen, wenn diese keine ausreichende Störfestigkeit besitzen.

Nicht in allen Fällen muss der Netzbetreiber hierfür die Haftung übernehmen.



Messgeräteeinsatz in einer Ortsnetzstation

Sicherung der Spannungsqualität bei der naturenergie netze GmbH

Unsere Standardleistungen zur Sicherung der Spannungsqualität sind:

- Stichprobenhafte Analyse der Spannungsqualität in den Ortsnetzen entsprechend Europeanorm EN 50160 durch unser Team Spannungsqualität
- Problemanalysen am Hausanschluss durch unsere Betriebsstützpunkte vor Ort bei Kundenreklamationen
- Analyse der Spannungsqualität am Hausanschluss entsprechend Europeanorm EN 50160 durch unser Team Spannungsqualität bei begründeten Kundenreklamationen
- Versorgungsnetzanalyse durch unser Team Spannungsqualität zum Auffinden von Störquellen

Bitte wenden Sie sich bei Problemen an den für Sie zuständigen Betriebsstützpunkt oder an das Team Spannungsqualität im Regionalcenter Rheinfelden (siehe Rückseite).

Schadensregulierung bei naturenergie netze

Die Haftung eines Netzbetreibers für Schäden, die Kunden durch Unterbrechung der Elektrizitätsversorgung oder durch Unregelmäßigkeiten (Spannungseinbrüche) in der Elektrizitätsbelieferung erleiden, ist in verschiedenen Gesetzen und Verordnungen geregelt, z. B. im Produkthaftungsgesetz und der Niederspannungsanschlussverordnung.

Da wir uns bei solchen Haftungsfragen bereits tief im Versicherungsrecht befinden, ist unser technischer Mitarbeitender vor Ort nicht die geeignete Ansprechperson, um etwaige Schadensersatzansprüche mit unseren Kunden abzuklären. Hierfür stehen Ihnen bei der naturenergie netze GmbH kompetente Ansprechpersonen zur Verfügung. Wenden Sie sich in diesen Fällen bitte direkt an:

naturenergie netze GmbH
Schadensabteilung
Schildgasse 20
79618 Rheinfelden
Tel. 07623 92-2325
Fax -2200
versicherungen@naturenergie.de

Die Mitarbeitenden der Schadensabteilung werden Ihr Anliegen in Absprache mit der technischen Fachabteilung einerseits und unseren Versicherungen andererseits prüfen und den weiteren Kontakt mit Ihnen halten.

Fragen Sie uns – wir informieren Sie gerne!