



# Kundenportal Handbuch

<https://kundenportal.ewerke.at/>

## Inhalt

1. Registrierung.....	2
1.1 Geschäftspartner verknüpfen.....	2
2. Features.....	3
2.1 Übersicht .....	3
2.2 PIN-Code.....	4
2.3 Mein Vertrag .....	5
2.4 Verbräuche.....	5
2.5 Kostenüberblick.....	6
2.6 Vollmachten .....	7
2.7 Postfach.....	8
2.8 Mein Account .....	8
3. Passwort vergessen.....	8



## 1. Registrierung

Die Registrierung erfolgt mittels E-Mail-Adresse und Passwort. Zusätzlich ist die Angabe einer Telefonnummer bei der Registrierung verpflichtend.

### Registrieren

Anrede *	Bitte wählen ...
Titel	
Vorname *	
Nachname *	
Telefonnummer *	+43
E-Mail-Adresse *	
E-Mail-Adresse bestätigen *	
Passwort *	
Passwort bestätigen *	

Nutzungsbedingungen akzeptieren \* (anzeigen)

Felder, die mit einem \* gekennzeichnet sind, sind verpflichtend.

[« Zurück zum Login](#) [» Los gehts](#)

Nach dem Ausfüllen erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail an die angegebene Adresse. Durch Klicken auf den enthaltenen Link wird das Konto des Kunden bestätigt, und er kann sich anschließend im Portal anmelden.

### 1.1 Geschäftspartner verknüpfen

Ein SAP-Geschäftspartner kann über die Kombination von Kundennummer und Vertragskontonummer im Portal hinzugefügt werden.

---

[Geschäftspartner / Vertragskonto hinzufügen](#)

---



## Vertragskonto hinzufügen ×

Kundennummer:

Vertragskontonummer:

» Aktivieren

Beim erstmaligen Einloggen nach der Registrierung erscheint automatisch eine Meldung, die den Nutzer darauf hinweist. Ein Geschäftspartner, der durch eine Kundennummer identifiziert wird, kann nur einmal im Portal verknüpft werden.

Willkommen ×

Liebe Kunden, zu Ihrem Konto gibt es aktuell keine aktiven Verträge. Bei den nachfolgenden Verträgen handelt es sich um Musterverträge, die Ihnen die Funktionalitäten des Portals näher bringen sollen. Ihre persönlichen Vertragskonten werden nach der Eingabe Ihrer Kundennummer und einer Ihrer Vertragskontonummern angezeigt. 

Überspringen

Vertrag hinzufügen

## 2. Features

### 2.1 Übersicht

1. **100%** Energieerzeugung aus 100% Erneuerbaren

2. **100%** - 100% Ökostrom (Wind & Solarstrom) 100% Ökostrom

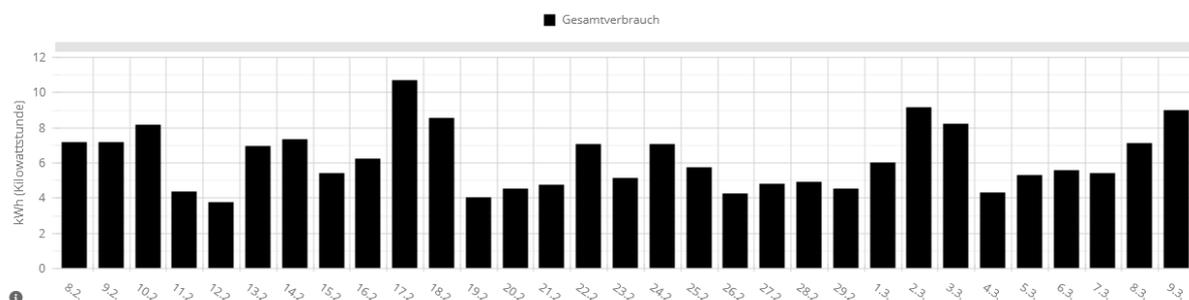
+ Geschäftspartner / Vertragskonto hinzufügen

#### ZUSÄTZLICHE FUNKTIONALITÄTEN FREISCHALTEN

! Damit wir Ihnen die komplette Verbrauchsdarstellung und Änderungen bei einzelnen Vertragsdaten freischalten können, müssen wir einen Identitätscheck durchführen. Bitte fordern Sie einen PIN-Code an. Dieser wird Ihnen per Post zugestellt.

➔ PIN-Code anfordern

#### MEINE VERBRAUCHSDATEN



» Zur Detailsicht

In dieser Übersicht kann der Nutzer seine Verbrauchsdaten für das ausgewählte Vertragskonto einsehen.

## 2.2 PIN-Code

Der PIN-Code wird für zusätzliche Funktionen im Portal benötigt, um die Identität des Nutzers an der Verbrauchsstellen-Adresse zu bestätigen. Der PIN-Code wird per Post an die Rechnungsadresse des Geschäftspartners gesendet, die auf der Kundennummer gepflegt ist. Diese Post wird einmal wöchentlich versandt, und der Kunde sollte den Code in der Regel innerhalb von maximal 14 Tagen erhalten. Sobald der Code vorliegt, kann er im Portal eingegeben werden, um die Viertelstundenauslesung zu aktivieren.

**ZUSÄTZLICHE FUNKTIONALITÄTEN FREISCHALTEN**

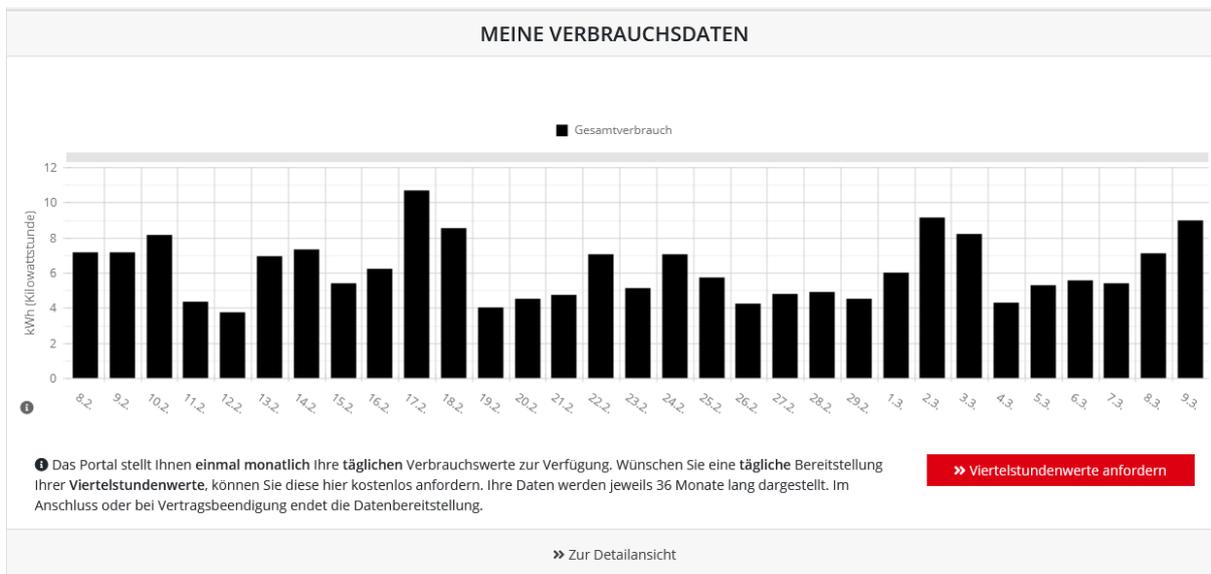
✔ Der PIN-Code wurde angefordert.

🔒 Pin-Code

» Freischalten

Ein PIN-Code ist derzeit zu Ihnen unterwegs. Eine erneute Anforderung ist ab 20.10.2022 16:25:46 möglich.

Nach Eingabe des PIN-Codes können bei Kunden mit intelligenten Messsystemen die Viertelstundenwerte angefordert werden.



Diese Anforderung wird an SAP übermittelt, wo die Viertelstundenauslesung am intelligenten Messsystem aktiviert wird.

### Anforderung erfolgreich eingegangen

Ihre Anforderung der Viertelstundenwerte ist bei uns eingegangen und wird bearbeitet. Die Aktivierung erfolgt in der Regel innerhalb von ein bis zwei Tagen. Sollten bis dahin keine Werte im Portal erscheinen, wenden Sie sich bitte mit Ihrer Bearbeitungsnummer bei unserem Kundenservice.

Ihre Bearbeitungsnummer lautet: **2509835**



## 2.3 Mein Vertrag

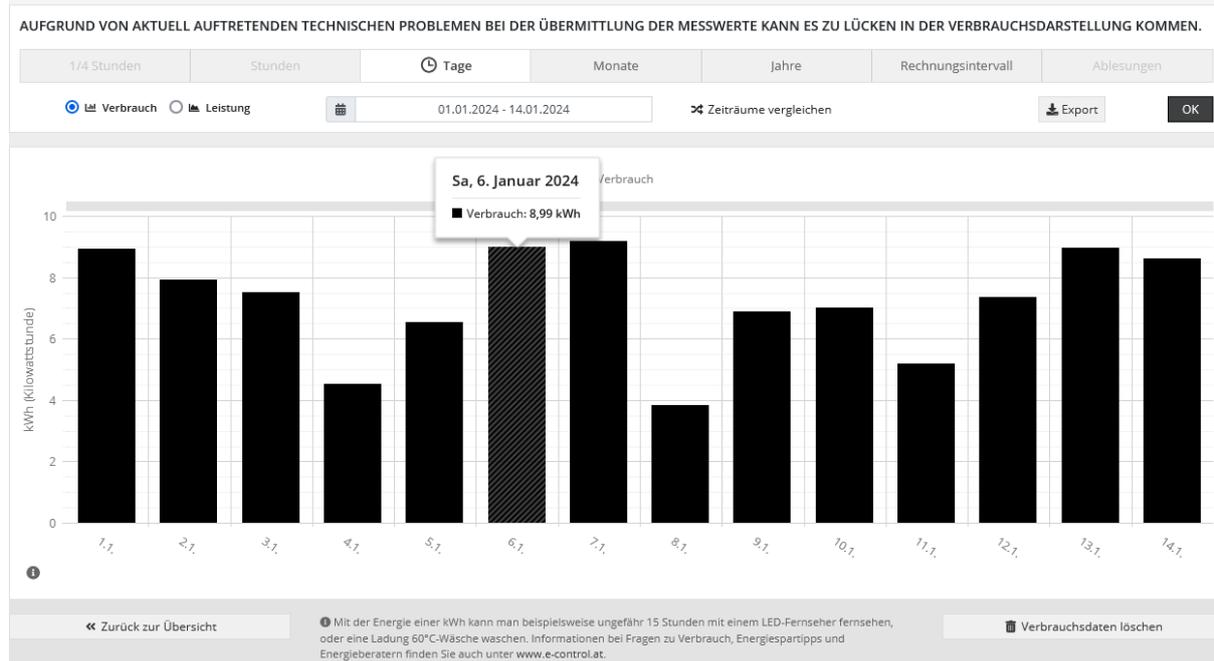
Hier kann der Nutzer seine Vertragsdaten einsehen.

MEIN VERTRAG	NETZBETREIBERINFORMATION
<b>Kundennummer:</b> 10327032	<b>Netzbetreiber:</b> Elektrizitätswerke Frastanz Gm
<b>Produkt:</b> EWF TagNacht	<b>Standort:</b> [Redacted]
<b>Vertragskonto:</b> [Redacted]	<b>Zählpunkt:</b> [Redacted]
<b>Vertragsbeginn:</b> [Redacted]	<b>Lieferant:</b> Elektrizitätswerke Frastanz G.
<b>Adresse:</b> [Redacted] Österreich	<b>Zählertyp:</b> Smart Meter-Zähler 5(60) MA309MH4 6,2
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Zusätzliche Vertragsinformationen</b>	<b>Zählerhersteller:</b> KAIFA
Zusatzbezeichnung zur Anlage	<b>Zählernummer:</b> [Redacted]
Umsatzsteuer-ID	<b>Lastprofiltyp:</b> HA AT - Haushalt mit Warmwasserspeicher
Kostenstelle	<b>Netzebene:</b> 7
Kontaktdaten bearbeiten >	<b>Nutzungsrecht:</b> 3.0000000 kW
	<b>Zählerstatus:</b> Smart Meter in der Standardkonfiguration

## 2.4 Verbräuche

Unter diesem Menüpunkt werden die Verbrauchsdaten detailliert dargestellt. Der Nutzer kann verschiedene Intervalle auswählen, je nach Verfügbarkeit (von ¼ Stunden bis Jahresintervall). Beim Rechnungsintervall wird der Verbrauch je vergangener Rechnung angezeigt.

## Meine Verbräuche



Es besteht die Möglichkeit, verschiedene Zeiträume miteinander zu vergleichen, und es ist auch ein Export als Excel-Datei möglich.

## 2.5 Kostenüberblick

Hier werden alle vorhandenen Rechnungen zur verknüpften Kundennummer angezeigt.

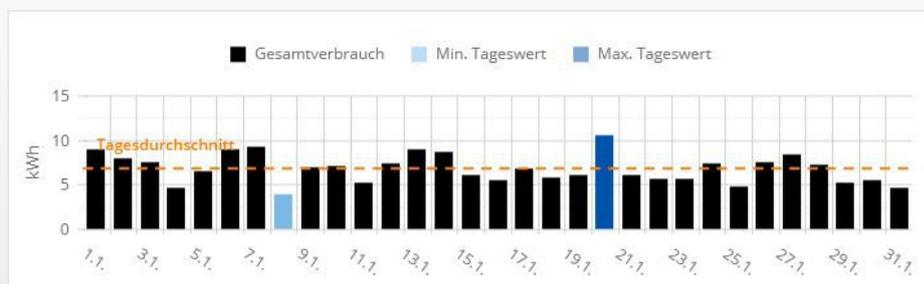
Kostenüberblick: Vlbg. Ökostrom **Privat 24, Gländstraße 41, Vordere**

Teilbetrag: EUR 67,00 (Kabel-TV im Teilbetrag enthalten!)    Verbrauch- & Kosteninformation: August 2022   

Nächste Fälligkeit am: 07.11.2022

Rechnung #	Vom	Zeitraum	Saldo	Betrag
Rechnung # 00079106	vom 15.04.2022	Zeitraum: 26.03.2021 - 31.03.2022	Saldo: 665,96 €	Betrag: 1.400,00 €
Rechnung # 00004624	vom 19.04.2021	Zeitraum: 18.04.2020 - 25.03.2021	Saldo: -647,64 €	Betrag: 140,00 €
Rechnung # 00000000	vom 22.09.2020	Zeitraum: 14.03.2020 - 14.09.2020	Saldo: 12,99 €	Betrag: 100,00 €

Bei intelligenten Messsystemen (Smart Meter) kann auch eine Verbrauchs- und Kosteninformation für einen ausgewählten Monat angezeigt werden. Hierzu wird im SAP eine Simulationsrechnung für den jeweiligen Monat durchgeführt und im Portal dargestellt.



### Vertragskonto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Frastanz

Verbrauch	210 kWh
Tagstrom HT	71 kWh
Nachtstrom NT	139 kWh
Stromlieferung	14,70 €
Netzdienstleistungen	14,12 €
Abgaben	0,21 €
Summe exkl. USt.	29,03 €
<b>Stromkosten (inkl. Netzdienstleistungen, gesetzliche Zuschläge, Abgaben und 20% USt.)</b>	<b>37,28 €</b>

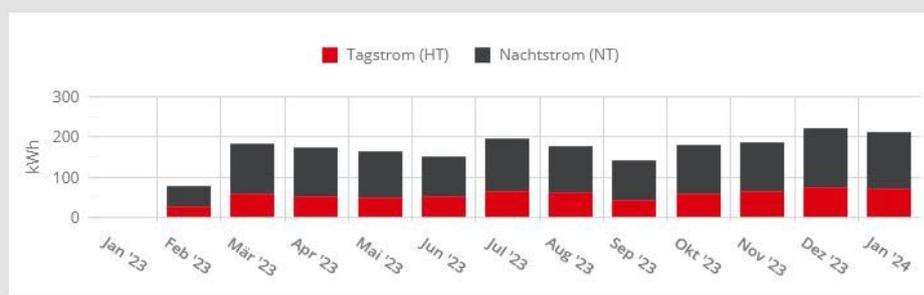
#### Energie und Kosten sparen

Auf [www.ewerke.at](http://www.ewerke.at) finden Sie unter "Energie und mehr" hilfreiche Tipps wie Sie Ihren Stromverbrauch reduzieren können.

Für Fragen ist der Kundenservice gerne für Sie da - Telefon: 05522 51722-0, E-Mail: [info@ewerke.at](mailto:info@ewerke.at).

Informationen bei Fragen zu Verbrauch, Energiespartipps und Energieberatern finden Sie auch unter [www.e-control.at](http://www.e-control.at).

Die Verbrauchsmengen und Beträge in der Abrechnung können von den monatlichen Verbrauchs- und Kosteninformationen abweichen (z.B. Rundungsdifferenzen, unterschiedliche Zeiträume, rückwirkende Änderungen).



## 2.6 Vollmachten

Unter diesem Menüpunkt können Vollmachten angezeigt und verwaltet werden, nachdem der PIN-Code eingegeben wurde. Das betrifft Freigaben von Verträgen und Zählpunkten zur Einsicht im Portal.



## DATENFREIGABEN

Anfragen (0)		Laufende Freigaben (0)		Beendete Freigaben (0)	
Status	Zählpunkt, Adresse	Bevollmächtigter	Typ	Gültigkeitsbeginn	Gültigkeitsende
Keine offenen Freigaben vorhanden					

## 2.7 Postfach

Hier werden alle Portalmeldungen und E-Mails zum Kunden gespeichert und archiviert.

### POSTFACH

Anzahl Nachrichten: 1

No #0001000539

Betreff: Aktivierung der Lastprofilauslesung Ihres Smart Meters

Empfangen: 18.10.2022

Löschen

## 2.8 Mein Account

In diesem Bereich können die Nutzer ihre Daten wie E-Mail-Adresse, Passwort, Telefonnummer und Name ändern. Auch können hier alle verknüpften Geschäftspartner verwaltet und gelöscht werden.

## 3. Passwort vergessen

Wenn ein Nutzer sein Passwort vergessen hat, kann er auf der Login-Seite die Option "Passwort vergessen" wählen. Er gibt dann seine registrierte E-Mail-Adresse ein und erhält eine E-Mail mit einem Link zum Zurücksetzen seines Passworts auf das Portal.

### Passwort vergessen

E-Mail-Adresse \*

E-Mail-Adresse

Felder, die mit einem \* gekennzeichnet sind, sind verpflichtend.

[« Zurück zum Login](#)

[» Passwort zurücksetzen](#)