Gemeinde Zernez

EW Zernez
Ablauf-Prozesse aus Sicht KUNDE

Ablauf-Prozess 1
Version: 1. Juli 2016

Wer	Kunde Strombezüger Energiebezüger (Problem, Anliegen etc.)				
Ereignis	*Kein Strom*	*Netzanschluss*	*Energiemix* *Kennzeichnung*	*Rechnung*	*Weiteres*
Wo	Netz bei sich oder …	Netz Haus, Werkstatt … bestehend/neu	Energie	Administration	Administration
Grund	Betrieb: Störung	Neubau/Erweiterung PV/Solaranlage	Will anderen Mix	Fehler/Unklarheiten	Verschiedenes
Massnahme	Info direkt EE-Energia Engiadina, Scuol Tel. 081 801 23 00 (Pikett-Nummer)	nach Formular in SvR Antrag an EW Zernez	Meldung an EW Zernez EW (GL) klärt ab und bestellt	Meldung an EE wenn Stromtarif etc., Meldung an EW Zernez wenn Gebühren	Meldung an EW Zernez GL prüft und macht ggf. Abklärungen
Zuständig operativ strategisch	Geschäftsleiter	Geschäftsleiter Geschäftsleitung	Geschäftsleiter Geschäftsleitung	Geschäftsleiter GL und/oder GVo	Geschäftsleiter GL und/oder GVo
Weiteres	EE behebt Störung, meldet an EW Zernez	Genehmigung durch GL nach Rücksprache EE Erstellung Abnahme	Kunde bekommt neuen Mix Anpassung Rechnung	Sache prüfen erklären und beharren korrigieren ergänzen erlassen	EW Zernez trifft geeignete Massnahmen (ggf. Rücksprache mit VR, GL, EE, BRCO etc.)
Nachbearbeitung	GL Ursache, Vorgehen, Massnahmen	Absegnung durch Gö	GL Vertragswerk	GL Fallbearbeitung	GL Fallbearbeitung