

Anleitung für Elektroinstallateur*innen

Erste Schritte im Kundenportal

Hier geht es zum [Kundenportal](#)!

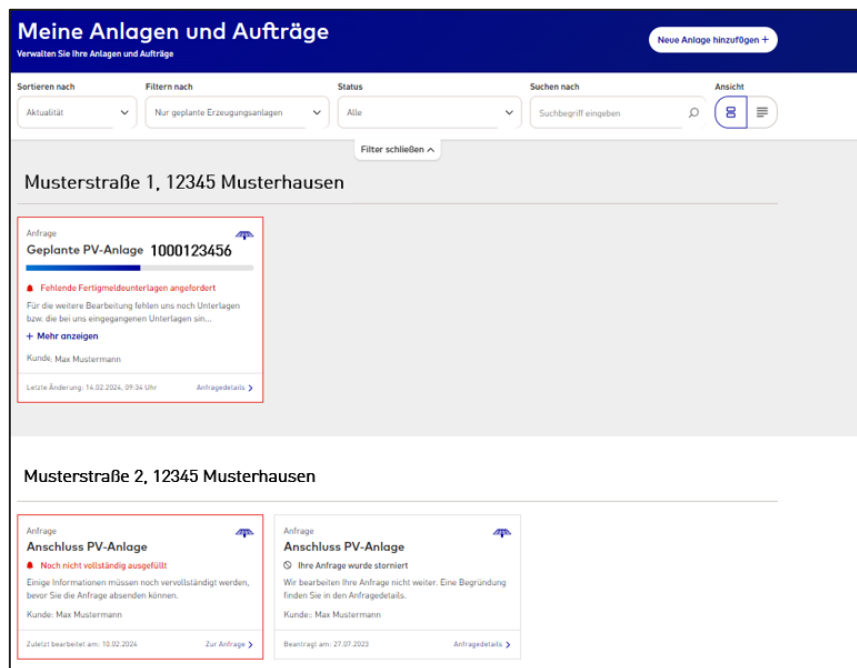
Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	- 0 -
Abwicklung von Anfragen im Kundenportal	- 1 -
Register Anfragestatus	- 4 -
Register Benötigte Unterlagen	- 5 -
Register Anfragedaten	- 7 -
Register Dokumente	- 8 -
Register Anfrage teilen	- 9 -
Anleitung „Anfrage teilen“	- 10 -
Register Einstellungen	- 12 -
FAQs	- 13 -

Abwicklung von Anfragen im Kundenportal

Im Folgenden stellen wir Ihnen die einzelnen Register innerhalb einer Anfrage-Card vor. Bitte beachten Sie, dass der Anlagenbetreiber dieselbe Ansicht hat, wie Sie.

Für jede Anfrage erhalten Sie eine Card im Kundenportal. Diese sind nach Anlagenstandort zusammengefasst und nach Aktualität sortiert. Die Sortierung kann von Ihnen angepasst werden. Jede Card zeigt eine Kurzsicht des aktuellen Status der Anfrage. Um alle Informationen einzusehen oder Unterlagen hochzuladen, müssen Sie die Card anklicken.



Meine Anlagen und Aufträge
Verwalten Sie Ihre Anlagen und Aufträge

Neue Anlage hinzufügen +

Sortieren nach: Aktualität | Filtern nach: Nur geplante Erzeugungsanlagen | Status: Alle | Suchen nach: Suchbegriff eingeben | Ansicht: [Icon]

Filter schließen ^

Musterstraße 1, 12345 Musterhausen

Anfrage: **Geplante PV-Anlage 1000123456**

Fehlende Fertigmeldeunterlagen angefordert

Für die weitere Bearbeitung fehlen uns noch Unterlagen bzw. die bei uns eingegangenen Unterlagen sind...

+ Mehr anzeigen

Kunde: Max Mustermann

Letzte Änderung: 14.02.2024, 09:34 Uhr | [Anfragedetails](#)

Musterstraße 2, 12345 Musterhausen

Anfrage: **Anschluss PV-Anlage**

Noch nicht vollständig ausgefüllt

Einige Informationen müssen noch vervollständigt werden, bevor Sie die Anfrage absenden können.

Kunde: Max Mustermann

Zuletzt bearbeitet am: 10.02.2024 | [Zur Anfrage](#)

Anfrage: **Anschluss PV-Anlage**

Ihre Anfrage wurde storniert

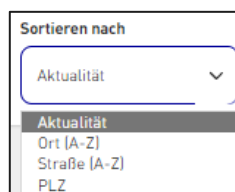
Wir bearbeiten Ihre Anfrage nicht weiter. Eine Begründung finden Sie in den Anfragedetails.

Kunde: Max Mustermann

Bearbeitet am: 27.07.2023 | [Anfragedetails](#)

Im Folgenden werden die Filterfunktionen kurz ein wenig näher erläutert.

Sie können die Cards nach den allgemeinen Informationen, wie beispielsweise Ort oder Straße sortieren:



Sortieren nach

Aktualität ▼

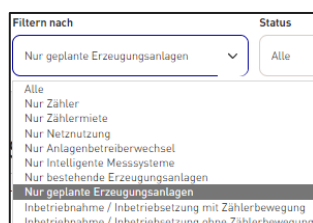
Aktualität

Ort (A-Z)

Straße (A-Z)

PLZ

Des Weiteren können die Cards auch nach dem entsprechenden Service gefiltert werden:



Filtern nach

Nur geplante Erzeugungsanlagen ▼

Alle

Nur Zähler

Nur Zählermiete

Nur Netznutzung

Nur Anlagenbetreiberwechsel

Nur Intelligente Messsysteme

Nur bestehende Erzeugungsanlagen

Nur geplante Erzeugungsanlagen

Inbetriebnahme / Inbetriebsetzung mit Zählerbewegung

Inbetriebnahme / Inbetriebsetzung ohne Zählerbewegung

Oder aber die Cards werden, dies ist vor allem bei Erzeugungsanlagen üblich, nach dem Status der Anfrage sortiert:

Status

Alle

Alle
Nicht vollständig ausgefüllt
Erfolgreich übermittelt
Anfrage unvollständig
Netzvoruntersuchung angefordert
Netzverknüpfungspunkt mitgeteilt
Inbetriebnahme
Abgeschlossen
Storniert

Abschließend für die Filterfunktionen können die Cards noch nach einem Suchbegriff, z.B. Name des Kunden oder der Anfragenummer gefiltert werden.

Suchen nach

Suchbegriff eingeben

Wie Sie sich die Cards in Ihrem Kundenportal anzeigen lassen möchten, können Sie selbst entscheiden. Hierbei können Sie zwischen der Kachelansicht und der Listenansicht wählen:

Ansicht

Meine Anlagen und Aufträge
Verwalten Sie Ihre Anlagen und Aufträge

Sortieren nach: Aktualität
Filtern nach: Nur geplante Erzeugungsanlagen
Status: Alle

Musterstraße 1, 12345 Musterhausen

Anfrage: Geplante PV-Anlage 1000123456
Fehlende Fertigmeldeunterlagen angefordert
Für die weitere Bearbeitung fehlen uns noch Unterlagen bzw. die bei uns eingegangenen Unterlagen sind...
+ Mehr anzeigen
Kunde: Max Mustermann
Letzte Änderung: 14.02.2024, 09:34 Uhr

Musterstraße 2, 12345 Musterhausen

Anschluss PV-Anlage
Nach nicht vollständig ausgefüllt
Einige Informationen müssen noch vervollständigt werden, bevor Sie die Anfrage absenden können.
Kunde: Max Mustermann
Zuletzt bearbeitet am: 10.02.2024

Anschluss PV-Anlage
Ihre Anfrage wurde storniert
Wir bearbeiten Ihre Anfrage nicht weiter. Eine Begründung finden Sie in den Anfragedetails.
Kunde: Max Mustermann
Beantwortet am: 27.07.2022

Meine Anlagen und Aufträge
Verwalten Sie Ihre Anlagen und Aufträge

Sortieren nach: Aktualität
Filtern nach: Nur geplante Erzeugungsanlagen
Status: Alle
Suchen nach: Suchbegriff eingeben

Anfrage	Kunde	Musterstr.	Status	Letzte Änderung
Anfrage: Geplante PV-Anlage 100022	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 22, 12345 Musterstadt	Fehlende Fertigmeldeunterlagen angefordert	14.02.2024, 09:34 Uhr
Anfrage: Anschluss PV-Anlage	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 22, 12345 Musterstadt	Nach nicht vollständig ausgefüllt	Zuletzt bearbeitet am: 10.02.2024
Anfrage: Geplante PV-Anlage 100022	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 22, 12345 Musterstadt	Fehlende Fertigmeldeunterlagen angefordert	14.02.2024, 09:34 Uhr
Anfrage: Geplante PV-Anlage 100022	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 21, 12345 Musterstadt	Empfangenvertrag ausgestellt	14.02.2024, 09:34 Uhr
Anfrage: Anschluss PV-Anlage	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 12, 12345 Musterstadt	Anfrage erfolgreich übermittelt	Beantwortet am: 12.02.2024
Anfrage: Geplante PV-Anlage 100022	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 12, 12345 Musterstadt	Unterlagen vollständig	Letzte Änderung: 12.02.2024, 09:34 Uhr
Anfrage: Geplante PV-Anlage 100022	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 8, 12345 Musterstadt	Netzverknüpfungspunkt mitgeteilt	Letzte Änderung: 08.02.2024, 14:07 Uhr
Anfrage: Geplante PV-Anlage 100022	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 4, 12345 Musterstadt	Unterlagen vollständig	Letzte Änderung: 07.02.2024, 09:18 Uhr
Anfrage: Geplante PV-Anlage 100022	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 8, 12345 Musterstadt	Netzverknüpfungspunkt mitgeteilt	Letzte Änderung: 11.01.2024, 14:08 Uhr
Anfrage: Geplante PV-Anlage 100022	Kunde: Max Mustermann	Musterstr. 4, 12345 Musterstadt	Fehlende Fertigmeldeunterlagen angefordert	Letzte Änderung: 05.11.2024, 11:07 Uhr

Listenansicht

Kachelansicht

Das Umbenennen der Card ist jederzeit möglich. Hierzu müssen Sie die betreffende Card anklicken und über den Button **Anlage umbenennen** Ihre Anpassung vornehmen.

 **Netze BW**

Startseite Meine Anlagen und Aufträge

Installateur Must... ▾

Geplante PV-Anlage 1000123456 **Anlage umbenennen**

Sie bearbeiten diese Anlage als Installateur ⚡

Musterstr. 2, 12345 Musterstadt

 **Netze BW**

Startseite Meine Anlagen und Aufträge

Installateur Must... ▾


Kunde Max Muster - 1000123456 **Anlage umbenennen**

Sie bearbeiten diese Anlage als Installateur ⚡

Geplante PV-Anlage 1000123456 | Musterstr. 2, 12345 Musterstadt

Register Anfragestatus

Hier können Sie den Bearbeitungsstatus prüfen und sich über die nächsten Schritte informieren. Der aktuelle Status steht immer an oberster Stelle. Ältere Statusmeldungen sind als Historie aufgelistet.

 **Netze BW** Startseite Meine Anlagen und Aufträge Installateur Must...

Geplante PV-Anlage 1000123456 Anlage umbenennen Sie bearbeiten diese Anlage als Installateur

Musterstr. 2, 12345 Musterstadt


Zur Übersicht

Anfragestatus Benötigte Unterlagen Anfragedaten Dokumente Anfrage teilen

Derzeit erreichen uns sehr viele Kundenanfragen, daher kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens kann sich die Bearbeitung der Zähleraufträge ebenfalls verzögern. Bitte haben Sie ein wenig Geduld.
Hinweis für Elektroinstallateure: Bitte beantragen Sie nötige Zählerbewegungen so früh wie technisch vor Ort möglich.


Fortschritt Ihrer Anfrage

Statusdetails


 20.02.2024 um 13:32 Uhr

Fehlende Fertigmeldeunterlagen angefordert
Für die weitere Bearbeitung fehlen uns noch Unterlagen bzw. die bei uns eingegangenen Unterlagen sind nicht ausreichend.
Eine Übersicht finden Sie im Bereich "benötigte Unterlagen".

Nächste Schritte
Sobald die Unterlagen vollständig sind, können wir den Einspeisevertrag bzw. die Stromeinspeisebestätigung erstellen.

 20.02.2024 um 13:32 Uhr

Netzverknüpfungspunkt mitgeteilt

 20.02.2024 um 13:31 Uhr

Netzvorausuntersuchung angefordert

Anfrage aus Kundenportal entfernen


Register Benötigte Unterlagen

Hier sehen Sie bzw. der Anlagenbetreiber, welche Dokumente noch eingereicht werden müssen und können diese auch gleich hochladen. Die angezeigten Dokumente variieren je nach Bearbeitungsstatus. Dokumente wie Bank- und Steuerdaten oder Vertragsdokumente können aus Datenschutzgründen nur vom Kunden eingereicht werden. Haben Sie Dokumente hochgeladen, werden diese so lange als in Prüfung angezeigt, bis wir diese geprüft und bewertet haben. Sind die Dokumente ausreichend bewertet, verschwinden diese aus der Anzeige. Werden Dokumente von uns als nicht ausreichend bewertet, können Sie diese hier erneut hochladen.

Anfragestatus
Benötigte Unterlagen
Anfragedaten
Dokumente
Anfrage teilen


Derzeit erreichen uns sehr viele Kundenanfragen, daher kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens kann sich die Bearbeitung der Zähleraufträge ebenfalls verzögern. Bitte haben Sie ein wenig Geduld.
Hinweis für Elektroinstallateure: Bitte beantragen Sie nötige Zählerbewegungen so früh wie technisch vor Ort möglich.

Aktuell benötigte Dokumente


Fotos der Erzeugungsanlage

Bitte laden Sie Bilder der installierten Module und Wechselrichter hoch, welche zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme erstellt wurden.

Dateien hochladen



Erzeugungsanlage - Registrierung im Marktstammdatenregister

Bitte registrieren Sie die Erzeugungsanlage im [Marktstammdatenregister](#) und tragen Sie hier die SEE-Nummer ein, die Sie nach der Registrierung erhalten. Bei Fragen zur Registrierung wenden Sie sich bitte direkt an das Marktstammdatenregister.

Hinweis: Bitte melden Sie uns die SEE-Nummer erst im Betriebsstatus "in Betrieb".


SEE-Nummer eintragen

Üblicherweise durch Installateur bereitgestellte Dokumente


Übersichtsplan


Die Schemazeichnung muss alle schutzrelevanten Komponenten, die Technik für das Netzsicherheitsmanagement sowie die Installation vom Modul zum Netzverknüpfungspunkt enthalten. Eine einpolige Darstellung der Anlage ist ausreichend (neu sowie eventuelle Bestandsanlage muss erkennbar sein).

Dateien hochladen


Inbetriebnahme-/Inbetriebsetzung

Hiermit bestätigen Sie uns, dass der Zählerplatz fertig gestellt ist und haben die Möglichkeit zusätzlich eine Zählerbestellung zu beauftragen.


Mit Zählerbestellung
Ohne Zählerbestellung


Inbetriebnahme der Erzeugungsanlage

Hiermit bestätigen Sie uns die Inbetriebnahme der Erzeugungsanlage nach VDE-AR-N 4105:2018-11 [ersetzt die Dokumente: E.2 Datenblatt EZA, E.8 Inbetriebsetzungsprotokoll für EZA und Erklärung zum Netzsicherheitsmanagement].

Inbetriebnahme melden

Zukünftig wird die SEE-Nummer über den Button „SEE-Nummer eintragen“ feldbasiert abgefragt, somit entfällt der Dokumentenupload der Marktstammdatenregistrierungen.


Erzeugungsanlage - Registrierung im Marktstammdatenregister

Bitte registrieren Sie die Erzeugungsanlage im [Marktstammdatenregister](#) und tragen Sie hier die SEE-Nummer ein, die Sie nach der Registrierung erhalten. Bei Fragen zur Registrierung wenden Sie sich bitte direkt an das Marktstammdatenregister.

Hinweis: Bitte melden Sie uns die SEE-Nummer erst im Betriebsstatus "in Betrieb".

SEE-Nummer eintragen

×

Erzeugungsanlage - Registrierung im Marktstammdatenregister

Was wir benötigen
Die Erzeugungsanlage muss im Marktstammdatenregister gemeldet werden. Bitte tragen Sie hier die SEE-Nummer ein, die Sie nach Ihrer Registrierung erhalten.

12 - stellige SEE Nummer
SEE -




Abbrechen

Nummer speichern

Register Anfragedaten

Hier sehen Sie allgemeine Daten zur Anfrage, wie z.B. den Anlagenbetreiber, Anlagendaten sowie Kontaktdaten.

Wichtig: Sobald ein Zählerwechsel-/einbau von uns beauftragt wurde, können Sie in diesem Register auch das Datum der Beauftragung entnehmen (eine Information dazu erhalten Sie ebenfalls per E-Mail).

Anfragestatus	Benötigte Unterlagen	Anfragedaten	Dokumente	Anfrage teilen
<p> Derzeit erreichen uns sehr viele Kundenanfragen, daher kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens kann sich die Bearbeitung der Zähleraufträge ebenfalls verzögern. Bitte haben Sie ein wenig Geduld. Hinweis für Elektroinstallateure: Bitte beantragen Sie nötige Zählerbewegungen so früh wie technisch vor Ort möglich.</p>				
Kundendaten				
Anlagenbetreiber Max Muster	Geschäftspartnernummer 0181391523	PLZ / Ort 71229 Leonberg	Straße / Hausnr. Hauptstr. 2	
Anlagendaten				
Anfragenummer 1000284429	Anlagennummer 0413977248	Eingang der Anfrage 20.02.2024	PLZ / Ort 71229 Leonberg	
Straße / Hausnr. Hauptstr. 2	Erzeugungsart Photovoltaik-Anlage	Messkonzept M04.0	Geplante Leistung 15 kWp	
Geplante Wechselrichterleistung 12 kW	Inbetriebnahmedatum -	Online-Bearbeitung durch Installateur  Ja	EEG-Anlagenschlüssel E1084301ABL0037741400000000000001	
Marktklokation ID -				
Kein Unternehmen in Schwierigkeiten im Sinne von §3 Nr. 47 EEG Bestätigung liegt vor				
Angaben zur Veräußerungsform:				
Angaben zur Veräußerungsform: Einspeisevergütung nach EEG		Melddatum zur Veräußerungsform: 20.02.2024		
<p> Erfolgt die Inbetriebnahme vor dem 01.04.2024 sind Sie nach § 52 EEG zu einer Zahlung verpflichtet, die wir Ihnen in Rechnung stellen müssen</p>				
Installateur Elektro Muster Musterstraße 12 12345 Musterhausen Tel.: +49 123 56478910 m.mustermann@elektromuster.de		Zuständiges Netzkundenteam Netzkundenbetreuer NETZ TNME1-Einsp Schwarz-Neckar KTM Tel.: +49 7150 913756250 Einspeiser-SWN-KTM@netze-bw.de		

Register Dokumente

Hier liegen alle relevanten Dokumente zur Anfrage für Sie und den Anlagenbetreiber zum Download bereit (z.B. Mitteilung NVP).

Die von Ihnen bzw. dem Anlagenbetreiber eingereichten Dokumente werden als Dokumentation ebenfalls hier abgelegt. Achtung: Hierbei handelt es sich nur um die von uns geprüften und als ausreichend bewerteten Dokumente.

Zur Übersicht

AnfragestatusBenötigte UnterlagenAnfragedatenDokumenteAnfrage teilen

Derzeit erreichen uns sehr viele Kundenanfragen, daher kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens kann sich die Bearbeitung der Zähleraufträge ebenfalls verzögern. Bitte haben Sie ein wenig Geduld.
Hinweis für Elektroinstallateure: Bitte beantragen Sie nötige Zählerbewegungen so früh wie technisch vor Ort möglich.

Inbetriebnahme der Erzeugungsanlage

[Dokument herunterladen](#)

Fotos der Erzeugungsanlage

[Dokument herunterladen](#)

Lageplan zur Anfrage

[Dokument herunterladen](#)

Anfrage einer Erzeugungsanlage

[Dokument herunterladen](#)

Mitteilung zum Netzverknüpfungspunkt - Netzanschluss ohne Netzausbau

Ihre Einspeisezusage

[Dokument herunterladen](#)

Anfrage aus Kundenportal entfernen

Register Anfrage teilen

Seit dem 1.12.2021 ist die Funktion „Anfrage teilen“ im Kundenportal freigeschaltet. Dies ermöglicht Ihnen sowie dem Anlagenbetreiber mittels einer PIN weitere Personen zur Bearbeitung einer Erzeugungsanlage im Kundenportal einzuladen. Der Dritte kann – nach seiner Registrierung und Anmeldung – die Anfrage mit der PIN einbinden.

Berechtigungen für den Dritten:

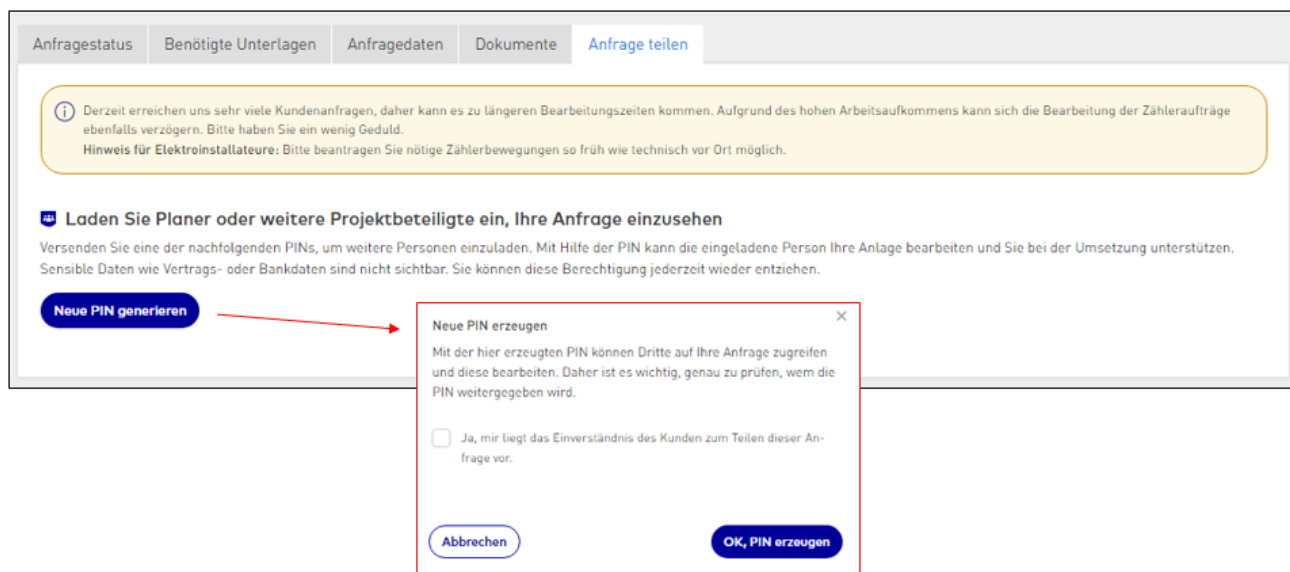
- Einsicht des aktuellen Bearbeitungsstatus der Anfrage
- Hochladen benötigter Unterlagen
- Erhalt von E-Mails bei Statusänderungen
- Keine Einsicht in sensible Daten
- Anfrage teilen ist für einen Dritten nicht möglich

Eine vom Elektroinstallateur erteilte Berechtigung kann jederzeit von ihm selbst aber auch vom Anlagenbetreiber wieder entzogen werden. Eine vom Anlagenbetreiber erteilte Berechtigung kann nur durch den Anlagenbetreiber wieder entzogen werden.

Anleitung „Anfrage teilen“

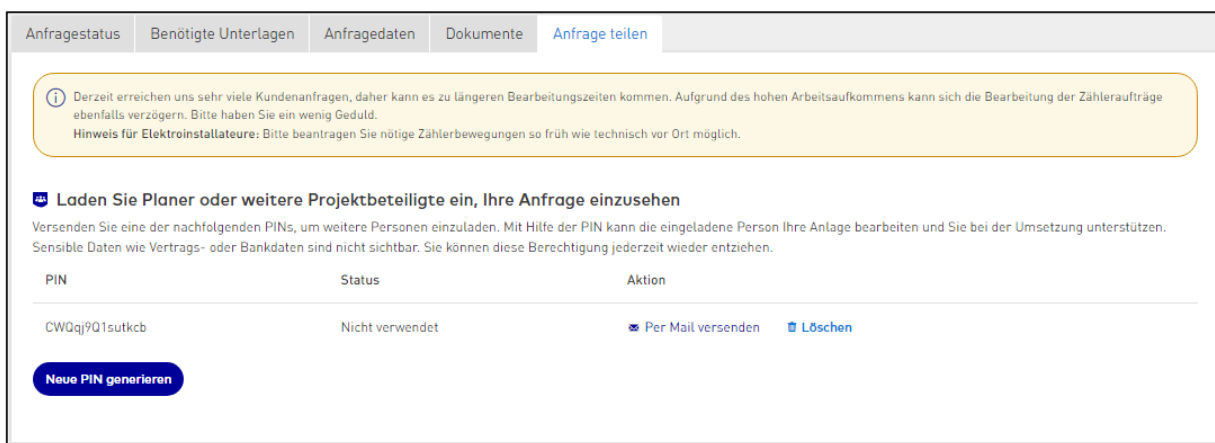
Schritt 1:

Unter „Meine Anlagen und Aufträge“ können Sie die Erzeugungsanlage auswählen, die Sie teilen möchten. Durch das Klicken auf die Anfrage-Card gelangen Sie in die Detailansicht der Anfrage. Hier befindet sich der Reiter „Anfrage teilen“, wo Sie eine neue PIN generieren können.



Schritt 2:

Nachdem Sie eine neue PIN erzeugt haben, können Sie diese per E-Mail versenden oder ggf. auch wieder löschen.



PIN	Status	Aktion
CW0qj9Q1sutkcb	Nicht verwendet	Per Mail versenden Löschen

Anhand des Status können Sie erkennen, ob eine PIN bereits verwendet wird und wenn ja, durch wen. Der Anlagenbetreiber sieht auch die vom Installateur generierten und geteilten PINs und kann das Teilen auch wieder beenden. Als Installateur sehen Sie nur die von Ihnen geteilten PINs und können auch nur diese wieder beenden.

Beispielansicht Installateur:

Zur Übersicht

Anfragestatus Benötigte Unterlagen Anfragedaten Dokumente **Anfrage teilen**

Derzeit erreichen uns sehr viele Kundenanfragen, daher kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens kann sich die Bearbeitung der Zähleraufträge ebenfalls verzögern. Bitte haben Sie ein wenig Geduld.
Hinweis für Elektroinstallateure: Bitte beantragen Sie nötige Zählerbewegungen so früh wie technisch vor Ort möglich.

Laden Sie Planer oder weitere Projektbeteiligte ein, Ihre Anfrage einzusehen

Versenden Sie eine der nachfolgenden PINs, um weitere Personen einzuladen. Mit Hilfe der PIN kann die eingeladene Person Ihre Anlage bearbeiten und Sie bei der Umsetzung unterstützen. Sensible Daten wie Vertrags- oder Bankdaten sind nicht sichtbar. Sie können diese Berechtigung jederzeit wieder entziehen.

PIN	Status	Aktion
CWQqj9Q1sutkcb	Verwendet durch m.muster@mail.de	Teilen beenden

[Neue PIN generieren](#)

Sind Sie sicher, dass Sie das Teilen beenden wollen?

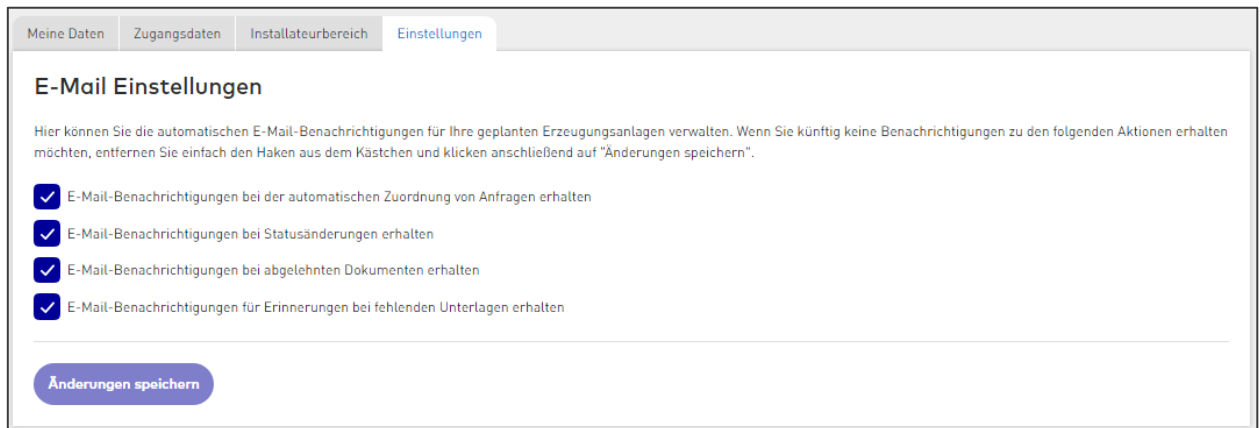
Der Person, mit der diese PIN geteilt wurde, wird dadurch der Zugriff auf die Anfrage entzogen. Die PIN verliert dauerhaft ihre Gültigkeit.

[Abbrechen](#) [Ja, Teilen beenden](#)

Durch die Bestätigung „Ja, Teilen beenden“ wird dem Dritten die Anfrageneinsicht entzogen und somit auch die Anfrage-Card gelöscht.

Register Einstellungen

Ab sofort haben Sie die Möglichkeit, E-Mail-Benachrichtigungen nach Ihrem Belieben einzustellen. Unter Ihrem Profil finden Sie die neue „Einstellungen“.



Sie können somit selbst entscheiden, für welche Aktionen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung wünschen. Bitte beachten Sie, dass Sie mit dem Entfernen der Haken selbst für die Informationsbeschaffung verantwortlich sind.

FAQs

1. Kann ich mehrere Elektrofachkräfte für das Kundenportal registrieren?

Ja, jede eingetragene Fachkraft kann sich einen Account anlegen – die Cards werden allen Fachkräften zugeordnet, können aber jederzeit von einzelnen Fachkräften gelöscht werden (wenn z.B. nur eine Fachkraft diese Anfrage betreut). Ein PIN gilt jedoch nur für die angeschriebene Fachkraft und kann nicht mehrmals verwendet werden. Jede eingetragene Fachkraft bekommt eine eigene PIN.

2. Kann ich auch ältere Anfragen über das Kundenportal abwickeln?

Ja, hierzu müssen Sie sich an die Netzkundenbetreuung der Netze BW wenden. Wir können dann einzelne laufende Anfragen für Sie in das Kundenportal überführen, wenn diese ab dem 01.10.2020 bei uns eingegangen sind.

3. Ich habe meine Card versehentlich gelöscht. Wie erhalte ich sie zurück?

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an die Netzkundenbetreuung der Netze BW. Diese kann Ihnen die gelöschte Card wieder zuordnen.

4. Kann ich meine Login-Daten ändern?

Ja, im angemeldeten Zustand können Sie über Klick auf „[Mein Profil](#)“ Ihre Kunden- sowie Zugangsdaten ändern.

5. Ich habe mein Passwort für die Anmeldung im Kundenportal vergessen.

Haben Sie Ihr Passwort vergessen, können Sie dies im Kundenportal zurücksetzen lassen. Hierzu müssen Sie auf „[Passwort vergessen?](#)“ klicken und Ihre E-Mail-Adresse angeben. Danach erhalten Sie eine E-Mail, um das Passwort zurückzusetzen.

6. Wo finde ich meine PIN?

Die PIN wird per Post an die im Installateur-Verzeichnis der Netze BW hinterlegten Adresse Ihres Fachbetriebs gesendet.

7. Ich habe meine PIN verloren.

Wenn Sie Ihr Anschreiben mit der PIN nicht mehr auffinden können bzw. verloren haben, können Sie nach Ablauf der ersten PIN (30 Tage) eine neue über das Kundenportal beantragen. Ansonsten wenden Sie sich bitte an die Netzkundenbetreuung der Netze BW.

8. Ich kann mich mit meiner PIN nicht verifizieren.

Bitte kontrollieren Sie nochmals Ihre Eingabe oder probieren Sie es zu einem späteren Zeitpunkt erneut. Erscheint weiterhin eine Fehlermeldung, wenden Sie sich an die Netzkundenbetreuung der Netze BW.

9. Der Dokumentenupload funktioniert nicht.

Folgende Formate und Größen sind erlaubt: PDF, JPG, PNG – maximal 3 MB pro Dokument.

10. Was passiert, wenn ich meinen Account lösche?

Sie haben keinen Zugriff mehr auf Ihre hinzugefügten Anlagen/Anfragen und erhalten auch keine automatisierten Info-Mails mehr. Wird der Account wieder angelegt, müssten diese wieder verfügbar sein. Bei Problemen wenden Sie sich an die Netzkundenbetreuung der Netze BW.

Im eingeloggten Bereich finden Sie auf der rechten Seite ein Fragezeichen. Hier befindet sich der FAQ-Bereich mit allgemeinen Fragen zum Kundenportal.

