

FAQ

StWZ-Kundenportal

Welche Funktionen hat das Kundenportal?

- Rechnung- und Bezahlstatus jederzeit abrufbar
- Verbrauchs- und Produktionsdaten online einsehbar
- Verbräuche einfach vergleichbar
- Direkter Kontakt zu StWZ möglich
- Umzug melden

Wie registriere ich mich für das Kundenportal?

Klicken Sie für die Registrierung auf stwz.ch auf **«Kundenportal»**. Danach können Sie Ihre Kundennummer, eine Rechnungsnummer sowie den dazugehörigen **«Total-Rechnungsbeitrag»** eingeben. Diese Informationen finden Sie auf Ihrer StWZ-Rechnung. Anschliessend erscheint ein neues Fenster, in dem Sie Ihre Mobiltelefonnummer, Ihre E-Mail-Adresse sowie das gewünschte Kennwort angeben. Danach erhalten Sie ein E-Mail auf die angegebene Adresse mit einem Link für die Bestätigung und Aktivierung Ihres Accounts. Sobald Sie die Aktivierung bestätigt haben, können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem gewählten Passwort sowie einem Code den Sie nach der Passwortheingabe per SMS erhalten, auf dem Kundenportal anmelden.

Kann ich mich registrieren, wenn ich kein Kunde bei StWZ bin?

Nein, das Kundenportal steht nur StWZ-Kundinnen und -Kunden zur Verfügung, welche Energie und Wasser beziehen (nicht für Kunden der Haustechnik).

Ich bin bereits registriert, wieso kann ich mich nicht anmelden?

Falls Sie einen Hinweis erhalten, dass Sie ein falsches Passwort oder einen falschen Benutzernamen eingegeben haben, versuchen Sie es erneut und achten Sie auf die korrekte Schreibweise. Sollte es weiterhin nicht funktionieren, benutzen Sie die Funktion **«Passwort vergessen»**.

Wie gelange ich zur Ansicht meines Energieverbrauchs?

Alle Informationen zu Ihrem Verbrauch finden Sie unter **«Verbrauchswerte»**. Hier erhalten Sie einen Überblick über Ihre sämtlichen Verbräuche und allfällige Rücklieferungen Ihrer Photovoltaikanlage der letzten Jahre.

Wo finde ich einen Überblick über meine Verbrauchsstellen?

Unter **«Verbrauchswerte»** finden Sie das Auswahlmenü mit Ihren Verbrauchsstellen. Wenn bei Ihrer Verbrauchsstelle die Verbrauchstatistik erscheint, ist bei Ihnen noch ein herkömmlicher Zähler installiert. Erscheint jedoch die Lastgangmessung ist bei dieser Verbrauchsstelle ein Smart Meter installiert.

Welche Medien sind verfügbar?

Sie können auf dem Kundenportal ihre Strombezüge und die Stromrücklieferung einsehen sowie Gas-, Wasser- und Fernwärmeverbräuche.

Kann ich die dargestellte Zeitperiode meiner Verbräuche ändern?

In den verschiedenen Diagrammen können Sie mit einem Klick auf **«Expertenmodus»** den Zeitraum wie auch die Rastergrösse (Jahr, Monat und falls Smart Meter vorhanden auch 15 Minutenwerte) wählen.

Kann ich meine Daten herunterladen?

Ja, im Expertenmodus haben Sie die Möglichkeit Ihre Verbrauchsdaten als Rohdaten im Excel-Format herunterzuladen.

Ab welchem Zeitpunkt sind meine Verbrauchsdaten im Kundenportal verfügbar?

In der Regel sind Ihre persönlichen Verbrauchswerte der letzten fünf Jahre vorhanden. Der Detaillierungsgrad der Verbrauchsdaten hängt vom installierten Zählertyp ab. Mit einem herkömmlichen Zähler stehen die Verbrauchsdaten

halbjährlich zur Verfügung. Mit einem Smart Meter (gilt nur für elektrische Energie) können die 15-Minuten-Verbrauchswerte genau eingesehen werden. Bis 2027 wird StWZ bei 80 Prozent aller Kunden Smart Meter installiert haben. Somit ist der Starttermin für die Verfügbarkeit der Smart-Meter-Daten von Kunde zu Kunde unterschiedlich. Lastgangdaten (oder 15-Minuten-Verbrauchswerte) werden über Nacht ins Portal übermittelt. Sie können somit jeweils die Werte des Vortages und weiter zurückliegenden Daten einsehen. Eine Live-Betrachtung ist nicht möglich.

Wie ist das Diagramm «Lastgangmessung» zu interpretieren?

In diesem Liniendiagramm wird Ihnen der Verbrauch in Kilowattstunden (kWh) pro 15 Minuten dargestellt. Unterhalb des Diagramms finden Sie den summierten Verbrauchswert in kWh über den ausgewählten Zeitraum. Zudem wird die Leistungsspitze in Kilowatt (kW) angegeben. Diese ist viermal höher als der höchste Punkt im Liniendiagramm aufgrund der Umrechnung von kWh in kW.

Sind die Verbrauchsdaten im Kundenportal rechtlich bindend?

Die Verbrauchsdaten im Kundenportal sind unverbindlich. Die Verbrauchsdaten, welche Sie auf der Rechnung erhalten, sind immer führend und rechtlich bindend.

Wie kann ich meine Kontaktdaten ändern?

Ihre Kontaktdaten können Sie unter «**Konto**», «**Telefonnummer ändern**» sowie «**Name und Adresse ändern**» anpassen. Die aktualisierten Daten sind im Kundenportal ersichtlich, sobald unser System diese bearbeitet hat (dauert in der Regel 1 bis 2 Arbeitstage).

Wie melde ich einen Umzug?

Nutzen Sie für einen Umzug die Funktion «**Umzug melden**». Geben Sie dort die benötigten Informationen an.

Wo sehe ich, welches Produkt ich beziehe?

Sie sehen dies auf der Rechnung. Im Kundenportal finden Sie unter «**Rechnungen**» die Rechnungen der letzten Jahre. Öffnen Sie die PDF-Rechnung und suchen Sie den Begriff «**Produkt**». Sie finden da, wie Ihr Energieprodukt heisst.

Wie kann ich einen Produktwechsel vornehmen?

Sie können uns unter «**Mitteilungen**» eine Nachricht schreiben, dass Sie Ihr Produkt ändern möchten. Produktänderungen sind bei Privatkunden nur halbjährlich und bei Geschäftskunden monatlich anpassbar. Wir werden die Produktänderung vornehmen und Ihnen diese schriftlich bestätigen.

Sind meine Daten sicher?

Ihre Daten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Sie dienen einzig dazu, Sie als Nutzer für Ihre Verbrauchsstelle zu identifizieren.

Was muss ich tun, wenn ich das Kundenportal nicht mehr nutzen möchte?

Sie können Ihren Account jederzeit von uns löschen lassen. Bitte teilen Sie uns dies mit.

Wurde Ihre Frage hier nicht beantwortet?

Melden Sie sich bei unserem Kundendienst unter kundendienst@stwz.ch oder unter 062 745 32 32.



Ihr Kontakt

Roberto Ciaffoni
062 745 32 56
r.ciaffoni@stwz.ch