

Anleitung für Elektroinstallateur*innen

Erste Schritte im Kundenportal

Hier geht es zum [Kundenportal](#)!

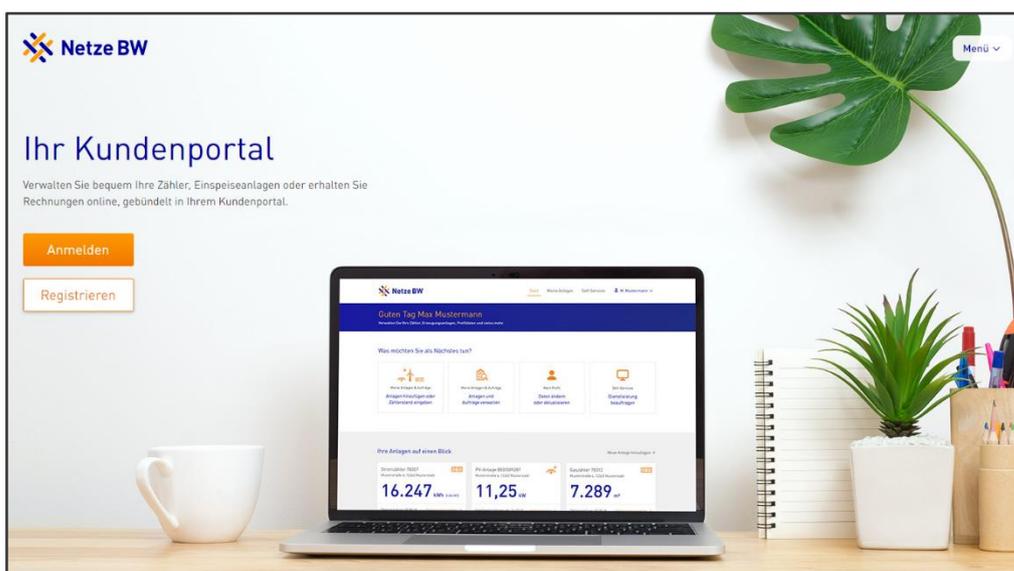
Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	- 0 -
Anleitung Registrierung und Anmeldung im Kundenportal	- 1 -
Schritt 1: Account anlegen	- 1 -
Schritt 2: Verifizierung als Elektroinstallateur - PIN beantragen (wenn keine PIN vorhanden).....	- 3 -
Schritt 3: Verifizierung als Elektroinstallateur - PIN eingeben.....	- 4 -
Ansicht als verifizierter Elektroinstallateur	- 5 -
Abwicklung von Anfragen im Kundenportal	- 6 -
Register Anfragestatus	- 8 -
Register Benötigte Unterlagen.....	- 9 -
Register Anfragedaten	- 11 -
Register Dokumente	- 12 -
Register Anfrage teilen.....	- 13 -
Anleitung „Anfrage teilen“	- 14 -
Register Einstellungen.....	- 16 -
FAQs	- 16 -

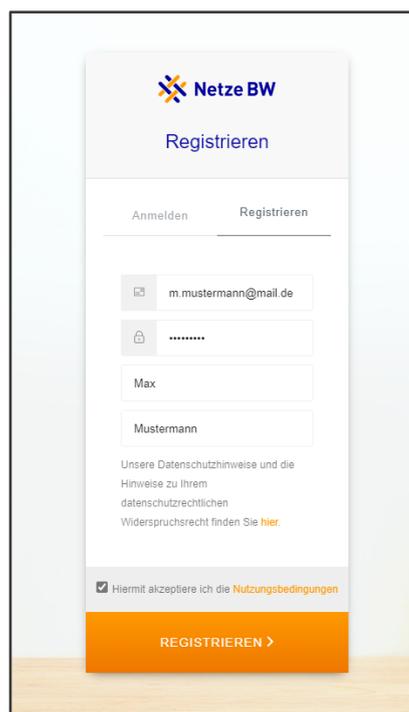
Anleitung Registrierung und Anmeldung im Kundenportal

Schritt 1: Account anlegen

1. Auf der Seite [meine.netze-bw.de](https://www.meine.netze-bw.de) gelangen Sie ganz einfach in unser Kundenportal. Hier können Sie über den Button **Registrieren** Ihren Account anlegen.

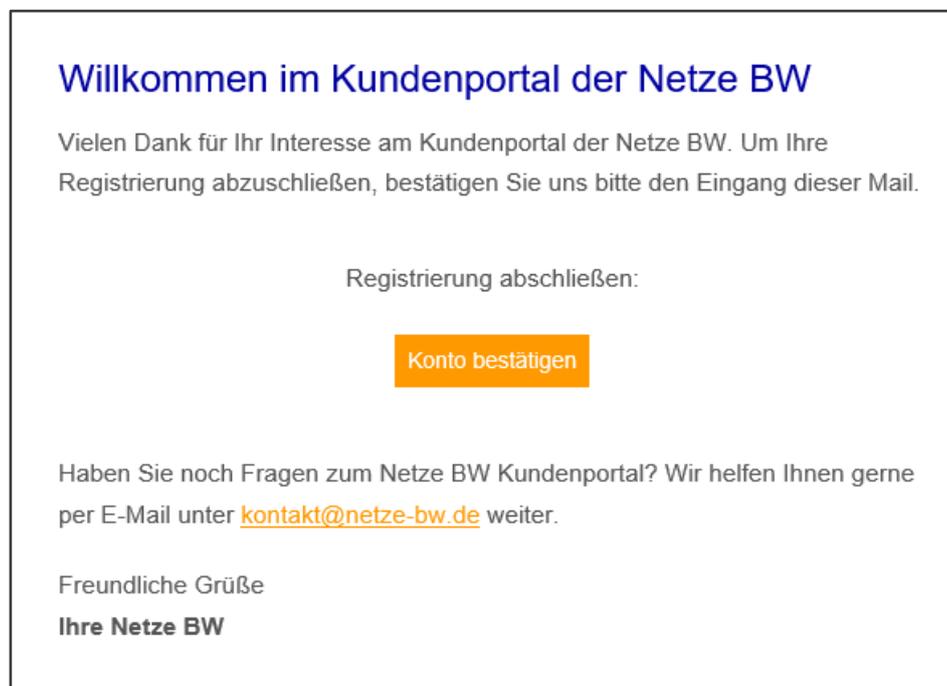


2. Registrieren Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse, einem selbst gewählten Passwort sowie Ihrem Vor- und Nachnamen und akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen. Nach dem Klick auf **Registrieren** erhalten Sie eine E-Mail, um Ihr Konto zu bestätigen.

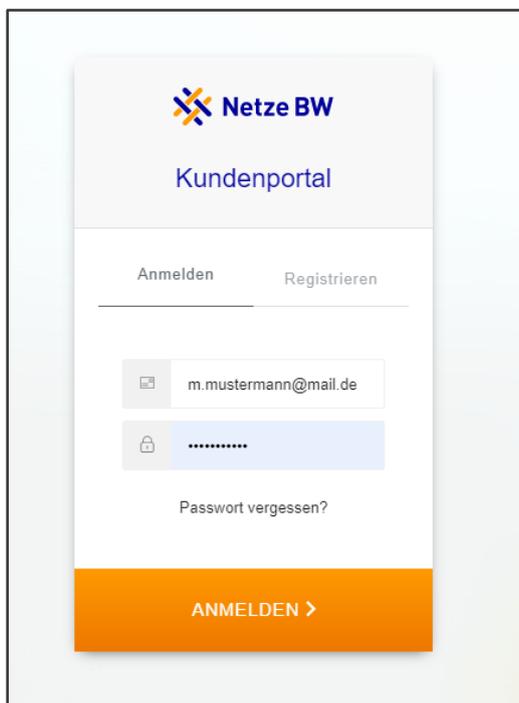


3. Öffnen Sie die E-Mail und bestätigen Sie Ihren Account über den Button **Konto bestätigen**.

Prüfen Sie ggf. auch Ihren Spam-Ordner, falls Sie die E-Mail nicht in Ihrem Posteingang finden.

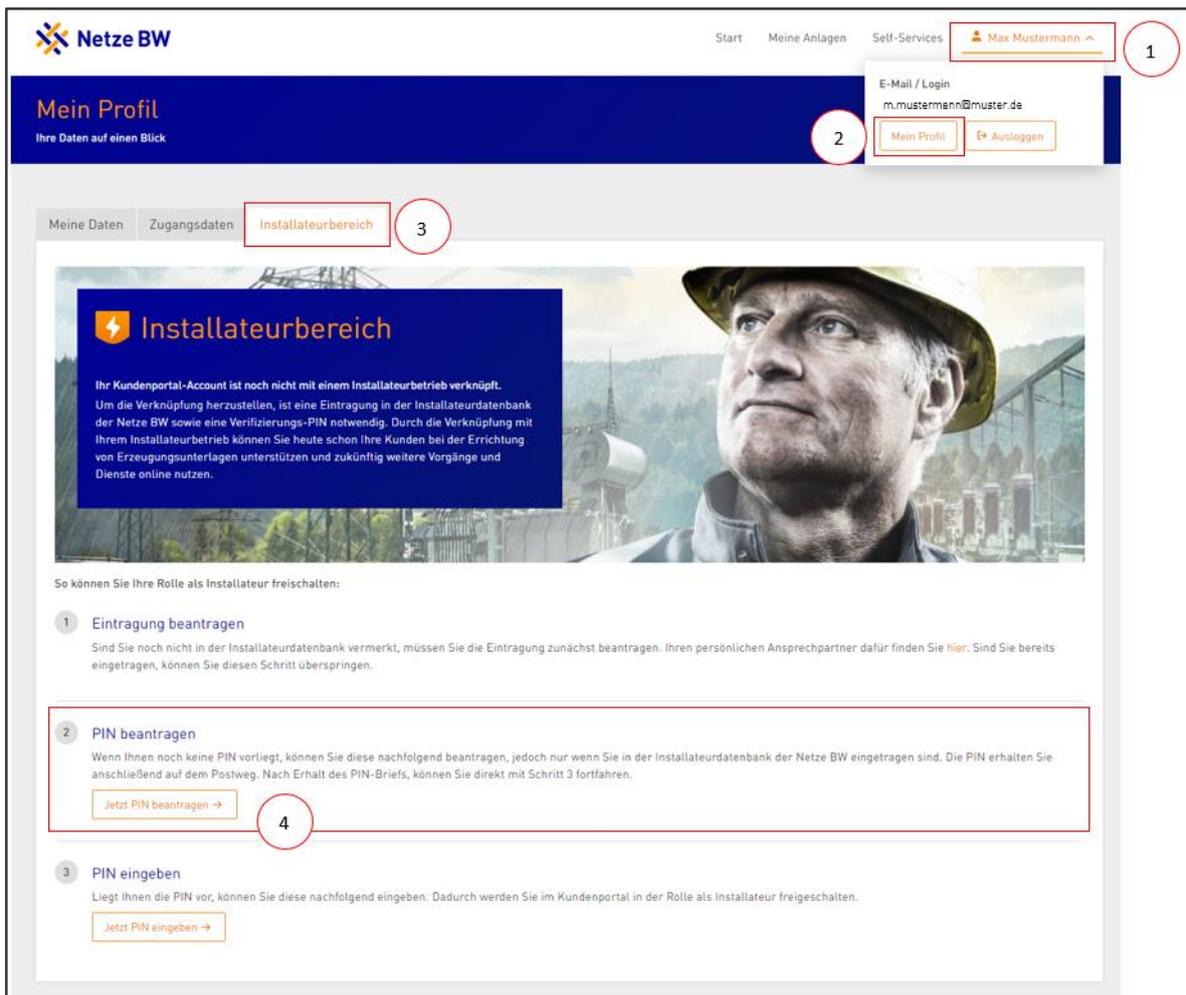


4. Haben Sie Ihr Konto bestätigt, können Sie sich im Kundenportal über die Anmeldemaske anmelden.



Schritt 2: Verifizierung als Elektroinstallateur - PIN beantragen (wenn keine PIN vorhanden)

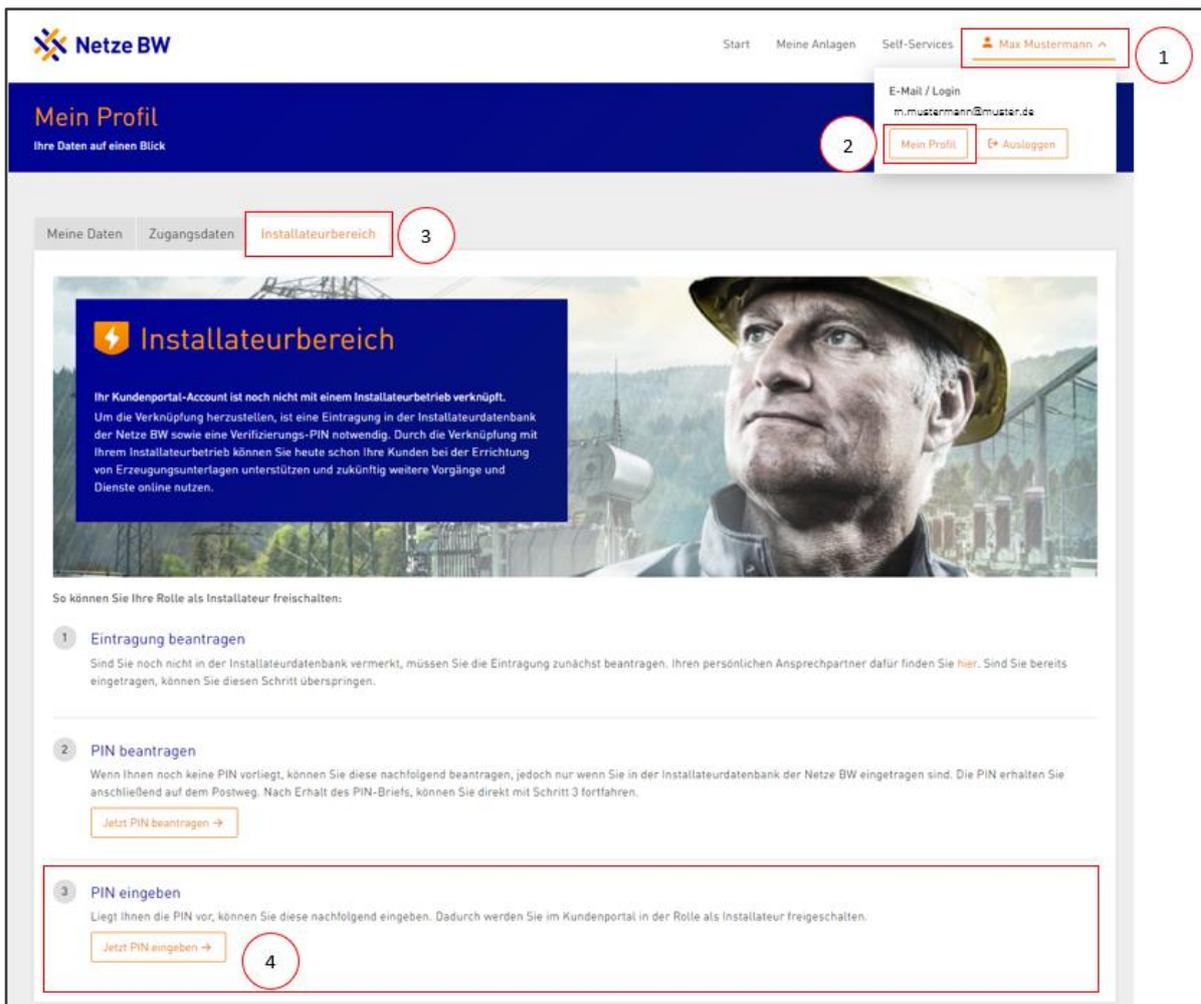
Im nächsten Schritt können Sie sich als Elektroinstallateur verifizieren. Haben Sie noch **keine** PIN von uns erhalten, können Sie selbst eine PIN beantragen. Hierzu klicken Sie nach der Anmeldung unter Ihrem Benutzer auf **Mein Profil** und anschließend auf den Reiter **Installateurbereich**. Hier können Sie unter **Jetzt PIN beantragen** Ihre PIN anfordern. Diese wird Ihnen per Post an die im Installateur-Verzeichnis der Netze BW hinterlegte Anschrift gesendet.



The screenshot shows the Netze BW customer portal interface. At the top right, there is a user profile dropdown menu with the name 'Max Mustermann' and a '1' in a red circle. Below this, the 'Mein Profil' (My Profile) section is visible, with a '2' in a red circle next to the 'Mein Profil' button. The main content area has three tabs: 'Meine Daten', 'Zugangsdaten', and 'Installateurbereich', with the third tab selected and marked with a '3' in a red circle. The 'Installateurbereich' section contains a blue box with a lightning bolt icon and the text: 'Ihr Kundenportal-Account ist noch nicht mit einem Installateurbetrieb verknüpft. Um die Verknüpfung herzustellen, ist eine Eintragung in der Installateurdatenbank der Netze BW sowie eine Verifizierungs-PIN notwendig. Durch die Verknüpfung mit Ihrem Installateurbetrieb können Sie heute schon Ihre Kunden bei der Errichtung von Erzeugungsunterlagen unterstützen und zukünftig weitere Vorgänge und Dienste online nutzen.' Below this, it says 'So können Sie Ihre Rolle als Installateur freischalten:' followed by three numbered steps: 1. 'Eintragung beantragen' (Registration), 2. 'PIN beantragen' (Request PIN), and 3. 'PIN eingeben' (Enter PIN). The 'PIN beantragen' step is highlighted with a red box and a '4' in a red circle, and includes a button labeled 'Jetzt PIN beantragen ->'. The 'PIN eingeben' step includes a button labeled 'Jetzt PIN eingeben ->'.

Schritt 3: Verifizierung als Elektroinstallateur - PIN eingeben

Haben Sie das PIN-Anschreiben erhalten, können Sie sich als Elektroinstallateur im Kundenportal verifizieren. Hierzu klicken Sie nach Ihrer Anmeldung unter Ihrem Benutzer auf **Mein Profil** und anschließend auf den Reiter **Installateurbereich**. Hier können Sie unter **Jetzt PIN eingeben** die Verifizierung vornehmen.



Netze BW Start Meine Anlagen Self-Services Max Mustermann

Mein Profil
Ihre Daten auf einen Blick

E-Mail / Login
m.mustermann@muster.de
Mein Profil Ausloggen

Meine Daten Zugangsdaten **Installateurbereich**

Installateurbereich

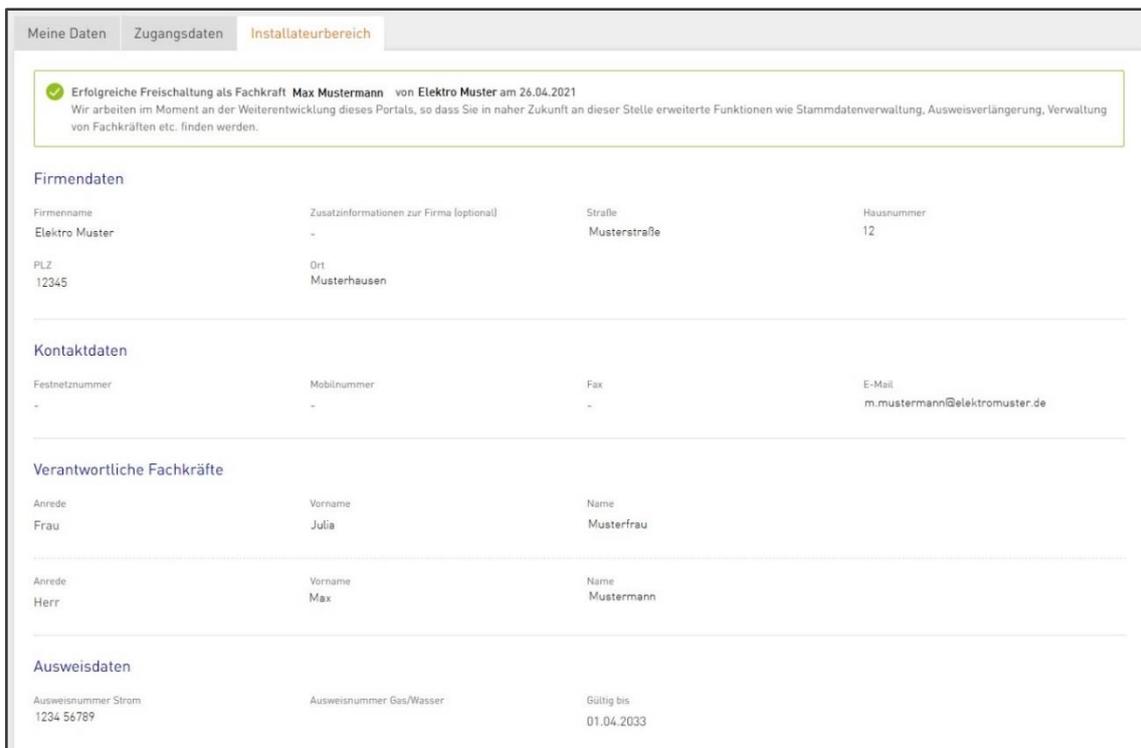
Ihr Kundenportal-Account ist noch nicht mit einem Installateurbetrieb verknüpft. Um die Verknüpfung herzustellen, ist eine Eintragung in der Installateurdatenbank der Netze BW sowie eine Verifizierungs-PIN notwendig. Durch die Verknüpfung mit Ihrem Installateurbetrieb können Sie heute schon Ihre Kunden bei der Errichtung von Erzeugungsunterlagen unterstützen und zukünftig weitere Vorgänge und Dienste online nutzen.

So können Sie Ihre Rolle als Installateur freischalten:

- 1 Eintragung beantragen**
Sind Sie noch nicht in der Installateurdatenbank vermerkt, müssen Sie die Eintragung zunächst beantragen. Ihren persönlichen Ansprechpartner dafür finden Sie [hier](#). Sind Sie bereits eingetragen, können Sie diesen Schritt überspringen.
- 2 PIN beantragen**
Wenn Ihnen noch keine PIN vorliegt, können Sie diese nachfolgend beantragen, jedoch nur wenn Sie in der Installateurdatenbank der Netze BW eingetragen sind. Die PIN erhalten Sie anschließend auf dem Postweg. Nach Erhalt des PIN-Briefs, können Sie direkt mit Schritt 3 fortfahren.
[Jetzt PIN beantragen →](#)
- 3 PIN eingeben**
Liegt Ihnen die PIN vor, können Sie diese nachfolgend eingeben. Dadurch werden Sie im Kundenportal in der Rolle als Installateur freigeschalten.
[Jetzt PIN eingeben →](#)

Ansicht als verifizierter Elektroinstallateur

Nach Ihrer Verifizierung ist Ihr Installateurbereich im Kundenportal für Sie freigeschaltet.



Meine Daten | Zugangsdaten | **Installateurbereich**

✓ Erfolgreiche Freischaltung als Fachkraft **Max Mustermann** von **Elektro Muster** am 26.04.2021
Wir arbeiten im Moment an der Weiterentwicklung dieses Portals, so dass Sie in naher Zukunft an dieser Stelle erweiterte Funktionen wie Stammdatenverwaltung, Ausweisverlängerung, Verwaltung von Fachkräften etc. finden werden.

Firmendaten

Firmenname	Zusatzinformationen zur Firma (optional)	Straße	Hausnummer
Elektro Muster	-	Musterstraße	12
PLZ	Ort		
12345	Musterhausen		

Kontaktdaten

Festnetznummer	Mobilnummer	Fax	E-Mail
-	-	-	m.mustermann@elektromuster.de

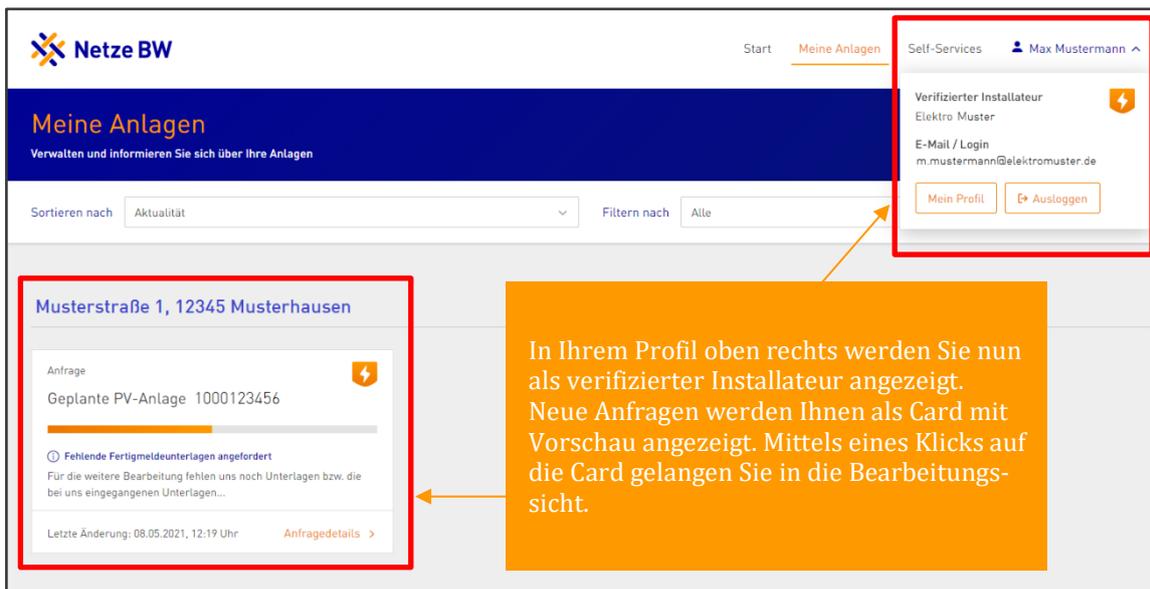
Verantwortliche Fachkräfte

Anrede	Vorname	Name
Frau	Julia	Musterfrau
Anrede	Vorname	Name
Herr	Max	Mustermann

Ausweisdaten

Ausweisnummer Strom	Ausweisnummer Gas/Wasser	Gültig bis
1234 56789		01.04.2033

Ab sofort werden Ihnen alle neuen Anfragen automatisch als Cards im Kundenportal angezeigt und stehen zur Bearbeitung für Sie bereit.



Netze BW | Start | **Meine Anlagen** | Self-Services | Max Mustermann

Meine Anlagen
Verwalten und informieren Sie sich über Ihre Anlagen

Sortieren nach: Aktualität | Filtern nach: Alle

Verifizierter Installateur
Elektro Muster
E-Mail / Login: m.mustermann@elektromuster.de
Mein Profil | Ausloggen

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...

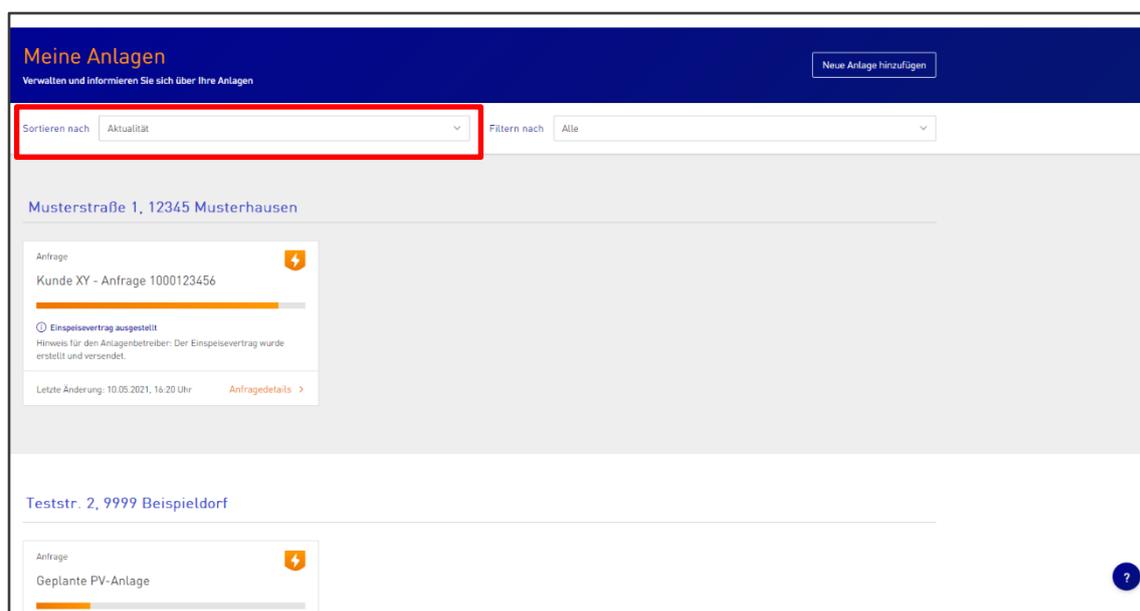
Letzte Änderung: 08.05.2021, 12:19 Uhr | [Anfragedetails >](#)

In Ihrem Profil oben rechts werden Sie nun als verifizierter Installateur angezeigt. Neue Anfragen werden Ihnen als Card mit Vorschau angezeigt. Mittels eines Klicks auf die Card gelangen Sie in die Bearbeitungs-sicht.

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 Kurzansicht des aktuellen Status der Anfrage. Um alle Informationen einzusehen oder Unterlagen hochzuladen, müssen Sie die Card anklicken.



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



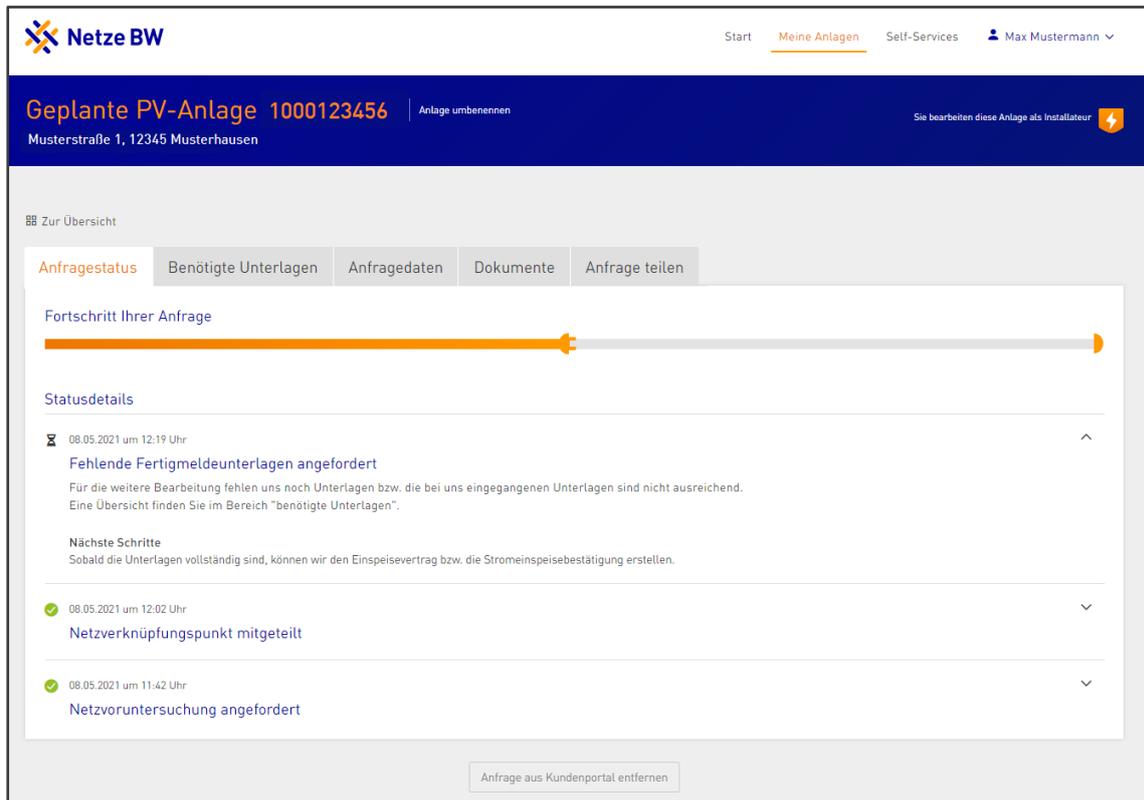
The screenshot shows the Netze BW user interface. At the top left is the Netze BW logo. To the right are navigation links: 'Start', 'Meine Anlagen' (underlined), 'Self-Services', and a user profile 'Max Mustermann'. Below this is a dark blue header bar containing the text 'Geplante PV-Anlage 1000123456' and 'Musterstraße 1, 12345 Musterhausen'. A red rectangular box highlights the button 'Anlage umbenennen'. To the right of the button is the text 'Sie bearbeiten diese Anlage als Installateur' with a lightning bolt icon. At the bottom left of the card is a link 'Zur Übersicht' with a grid icon.



The screenshot shows the Netze BW user interface. At the top left is the Netze BW logo. To the right are navigation links: 'Start', 'Meine Anlagen' (underlined), 'Self-Services', and a user profile 'Max Mustermann'. Below this is a dark blue header bar containing the text 'Kunde XY - Anfrage 1000123456' and 'Musterstraße 1, 12345 Musterhausen'. A red rectangular box highlights the button 'Anlage umbenennen'. To the right of the button is the text 'Sie bearbeiten diese Anlage als Installateur' with a lightning bolt icon. At the bottom left of the card is a link 'Zur Übersicht' with a grid icon.

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.



The screenshot displays the Netze BW customer portal interface for a planned PV installation. At the top, the user is logged in as 'Max Mustermann'. The main header shows the installation ID '1000123456' and the address 'Musterstraße 1, 12345 Musterhausen'. Below this, a progress bar indicates the current status of the request. The 'Anfragestatus' tab is active, showing a progress bar that is approximately 40% complete. The status details section lists three entries: 1. 'Fehlende Fertigmeldeunterlagen angefordert' (Missing completion documents requested) on 08.05.2021 at 12:19 Uhr, with a note that more documents are needed and a link to 'benötigte Unterlagen'. 2. 'Netzverknüpfungspunkt mitgeteilt' (Grid connection point communicated) on 08.05.2021 at 12:02 Uhr, marked as completed. 3. 'Netzvorschau angefordert' (Grid preview requested) on 08.05.2021 at 11:42 Uhr, also marked as completed. A button at the bottom allows the user to remove the request from the customer portal.

Netze BW

Start Meine Anlagen Self-Services Max Mustermann

Geplante PV-Anlage 1000123456 | Anlage umbenennen

Musterstraße 1, 12345 Musterhausen

Sie bearbeiten diese Anlage als Installateur

Zur Übersicht

Anfragestatus Benötigte Unterlagen Anfragedaten Dokumente Anfrage teilen

Fortschritt Ihrer Anfrage

Statusdetails

08.05.2021 um 12:19 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 Stromspeisebestätigung erstellen.

08.05.2021 um 12:02 Uhr

Netzverknüpfungspunkt mitgeteilt

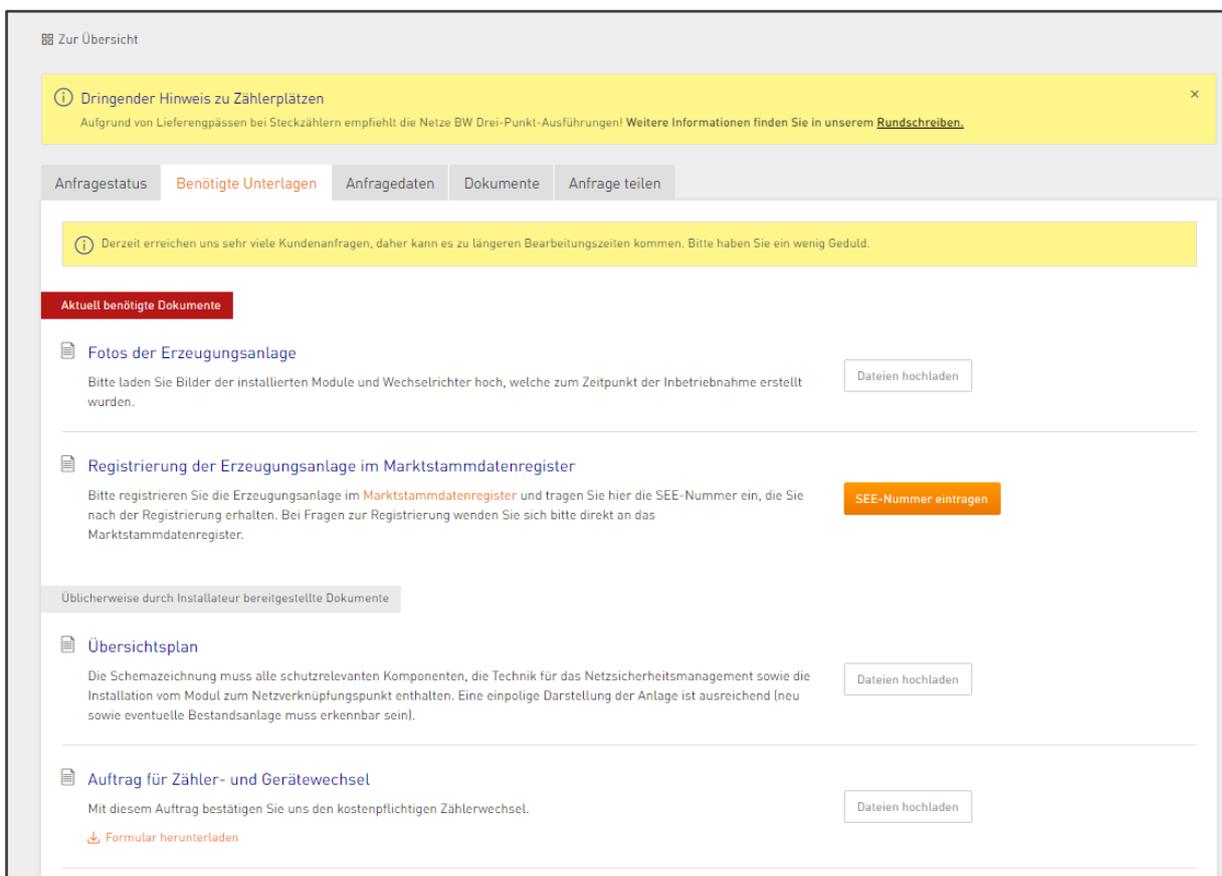
08.05.2021 um 11:42 Uhr

Netzvorschau 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.



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

 **Registrierung der Erzeugungsanlage 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.

SEE-Nummer eintragen

**Registrierung der Erzeugungsanlage 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).

Zur Übersicht

Anfragestatus Benötigte Unterlagen **Anfragedaten** Dokumente Anfrage teilen

Kundendaten

Anlagenbetreiber Hans Peter	Geschäftspartnernummer 181XXXXX	PLZ / Ort 12345 Musterhausen	Straße / Hausnr. Musterstraße 1
--------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------

Anlagendaten

Anfragenummer 1000123456	Anlagennummer 41XXXXXX	Eingang der Anfrage 01.05.2021	Leistung reserviert bis 08.11.2021
PLZ / Ort 12345 Musterhausen	Straße / Hausnr. Musterstraße 1	Erzeugungstyp Photovoltaik-Anlage	Messkonzept M04.0
Geplante Leistung 5,5 kWp	Geplante Wechselrichterleistung 5 kW	Inbetriebnahmedatum -	Online-Bearbeitung durch Installateur Ja

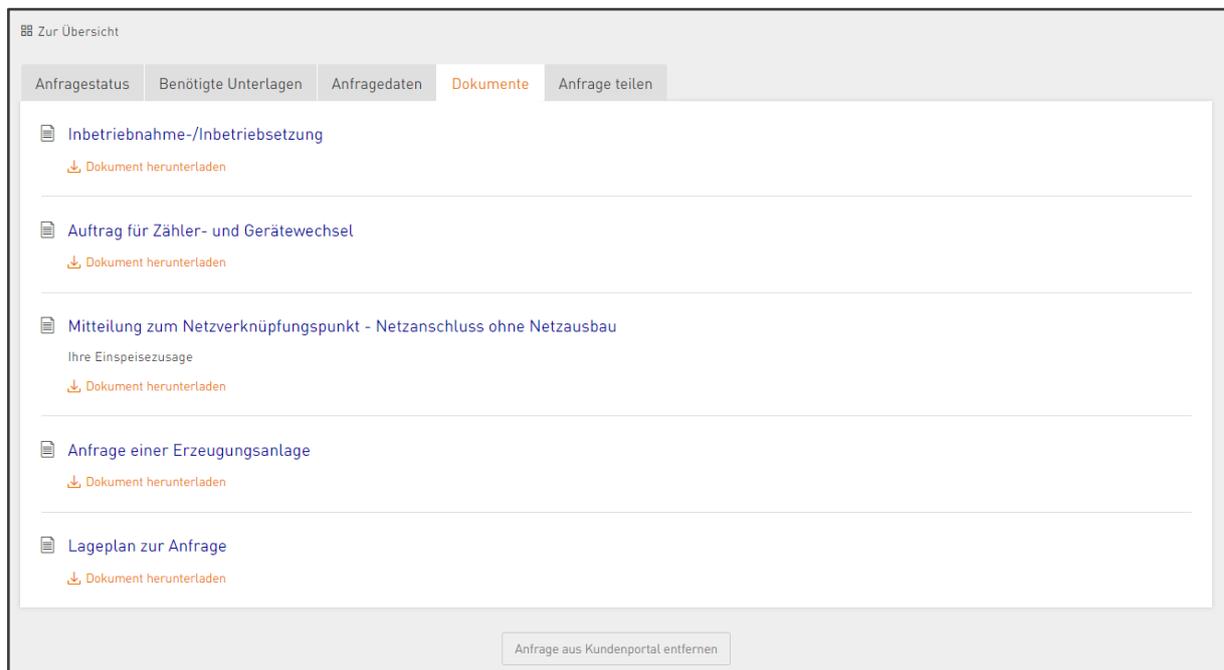
<p>Installateur Elektro Muster Musterstraße 12 12345 Musterhausen Tel.: +49 123 56478910 m.mustermann@elektromuster.de</p>	<p>Zuständiges Netzkundenteam Netzkundenbetreuer NETZ TNMEA - Einspeiser Team Alb-Neckar Tel.: +49 711 28954640 Einspeiser-ALN@netze-bw.de</p>
---	---

Anfrage aus Kundenportal entfernen

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.



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing the following tabs: 'Anfragestatus', 'Benötigte Unterlagen', 'Anfragedaten', 'Dokumente' (which is highlighted in orange), and 'Anfrage teilen'. Below the navigation bar, there is a list of five documents, each with a document icon, a title, and a download link:

- Inbetriebnahme-/Inbetriebsetzung**
↓ Dokument herunterladen
- Auftrag für Zähler- und Gerätewechsel**
↓ Dokument herunterladen
- Mitteilung zum Netzverknüpfungspunkt - Netzanschluss ohne Netzausbau**
Ihre Einspeisezusage
↓ Dokument herunterladen
- Anfrage einer Erzeugungsanlage**
↓ Dokument herunterladen
- Lageplan zur Anfrage**
↓ Dokument herunterladen

At the bottom of the document list, there is a button labeled '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:

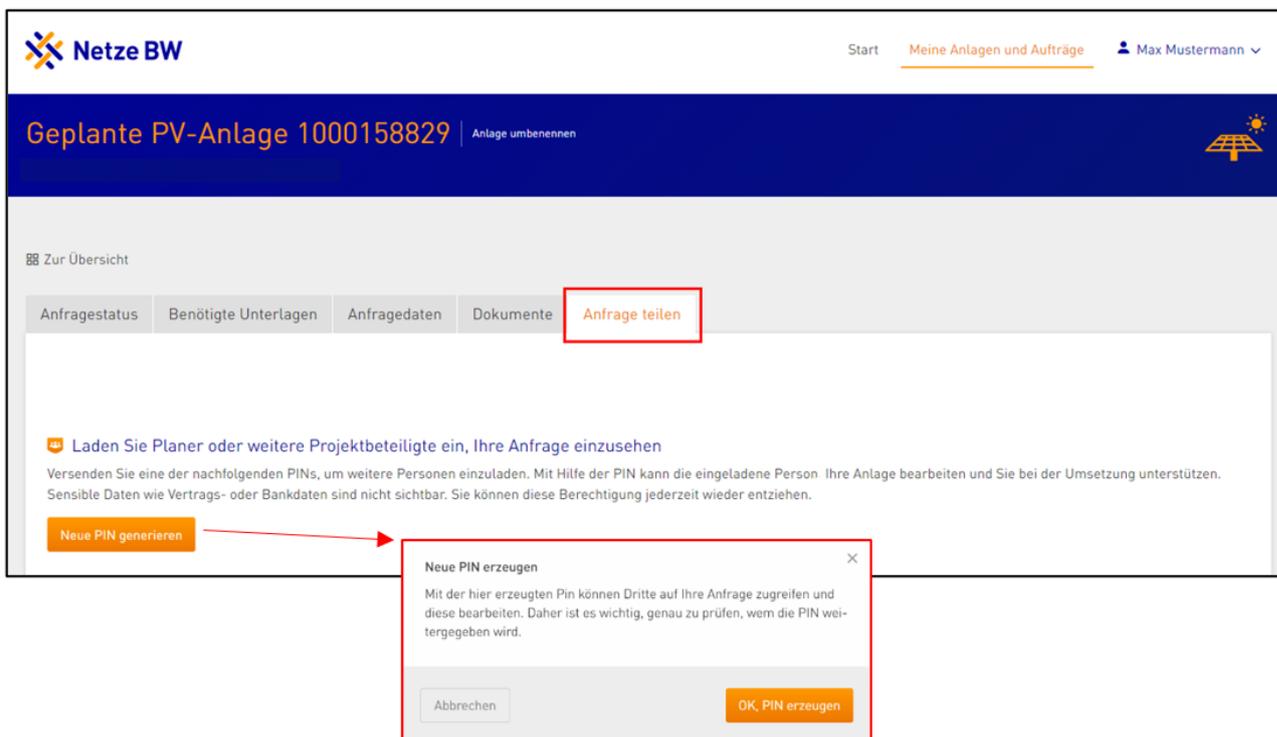
- Einsicht des aktuellen Bearbeitungsstatus der Anfrage
- Hochladen benötigter Unterlagen
- Erhalt von E-Mails bei Statusänderungen
- Keine Einsicht in sensible Daten
- Anfrage teilen ist für einen Dritten nicht möglich

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.



Netze BW

Start Meine Anlagen und Aufträge Max Mustermann ▾

Geplante PV-Anlage 1000158829 | Anlage umbenennen

Zur Übersicht

Anfragestatus Benötigte Unterlagen Anfragedaten Dokumente **Anfrage teilen**

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.

Neue PIN generieren

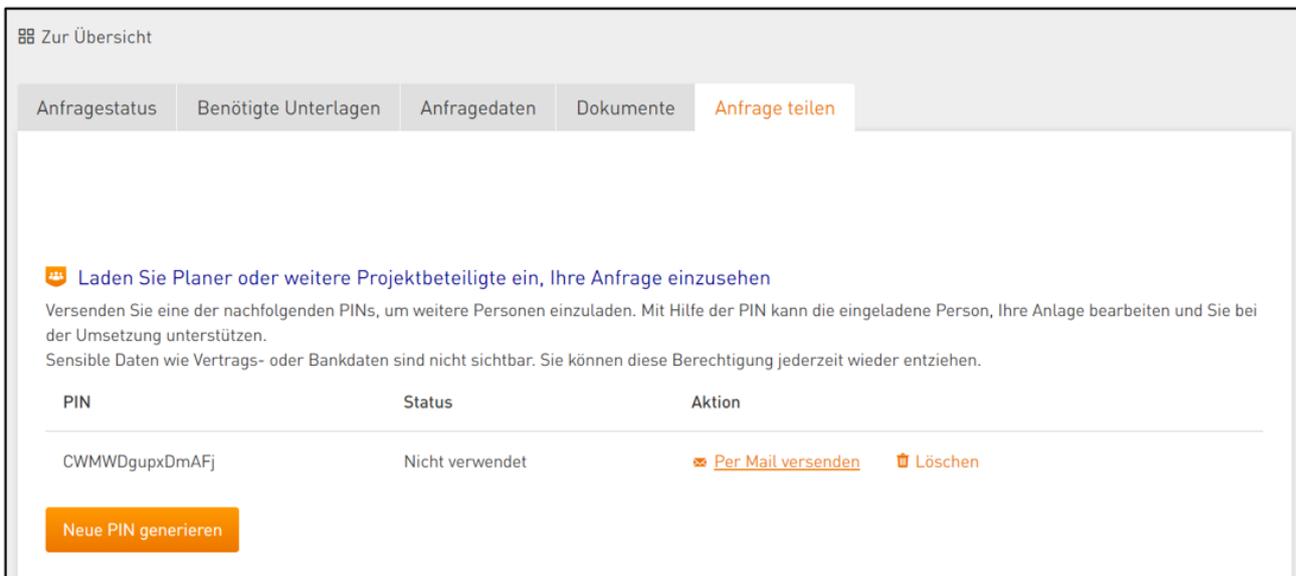
Neue PIN erzeugen ✕

Mit der hier erzeugten Pin können Dritte auf Ihre Anfrage zugreifen und diese bearbeiten. Daher ist es wichtig, genau zu prüfen, wem die PIN weitergegeben wird.

Abbrechen OK, PIN erzeugen

Schritt 2:

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



Zur Übersicht

Anfragestatus Benötigte Unterlagen Anfragedaten Dokumente **Anfrage teilen**

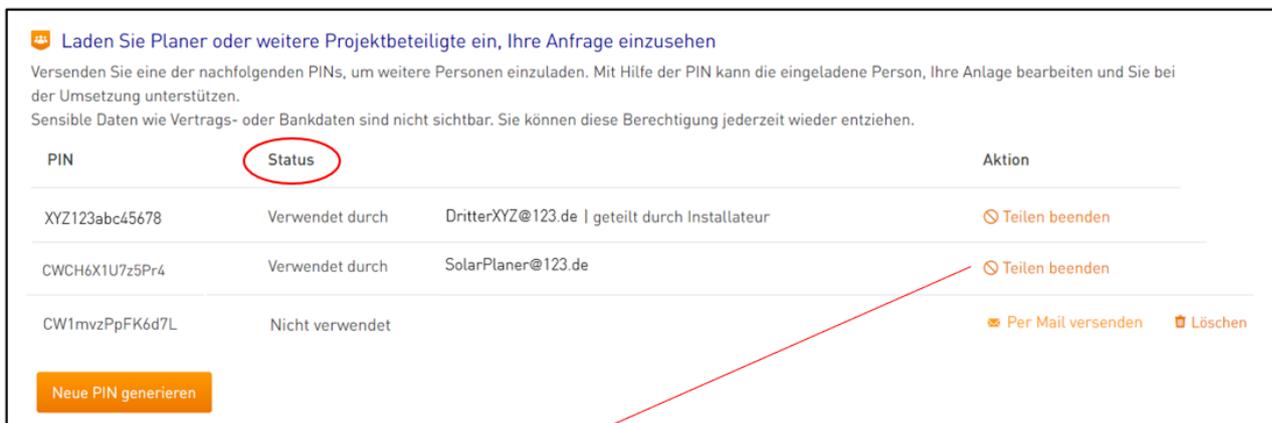
Laden Sie Planer oder weitere Projektbeteiligte ein, Ihre Anfrage einzusehen

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
CWMWDgupxDmAFj	Nicht verwendet	Per Mail versenden Löschen

[Neue PIN generieren](#)

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. Beispielsicht Anlagenbetreiber:

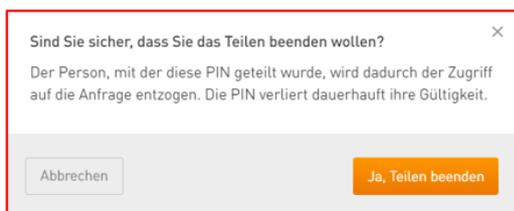


Laden Sie Planer oder weitere Projektbeteiligte ein, Ihre Anfrage einzusehen

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
XYZ123abc45678	Verwendet durch DritterXYZ@123.de geteilt durch Installateur	Teilen beenden
CWCH6X1U7z5Pr4	Verwendet durch SolarPlaner@123.de	Teilen beenden
CW1mvzPpFK6d7L	Nicht verwendet	Per Mail versenden Löschen

[Neue PIN generieren](#)



Sind Sie sicher, dass Sie das Teilen beenden wollen?

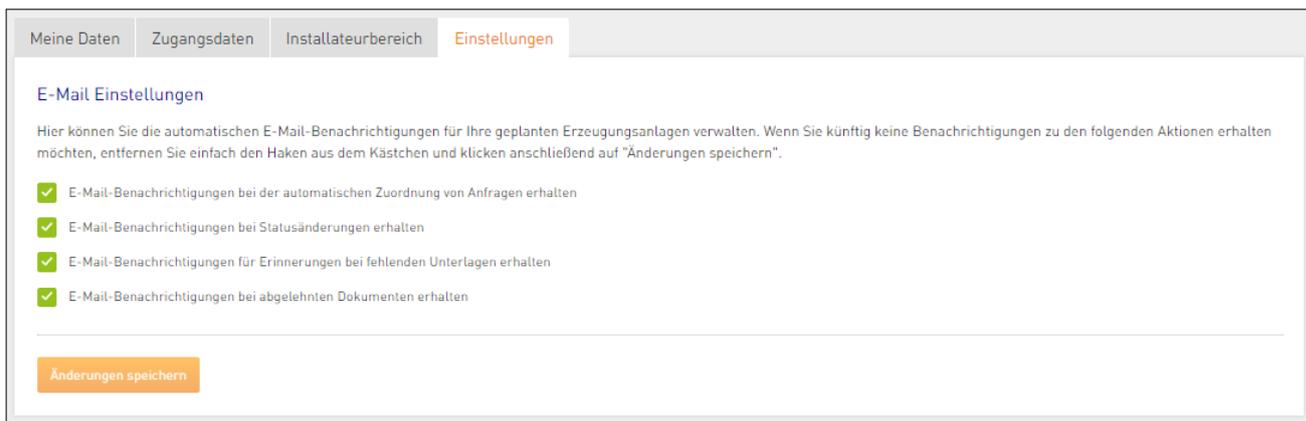
Der Person, mit der diese PIN geteilt wurde, wird dadurch der Zugriff auf die Anfrage entzogen. Die PIN verliert dauerhaft ihre Gültigkeit.

[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 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).

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.

