

# Anleitung für Elektroinstallateur\*innen

Erste Schritte im Kundenportal

Hier geht es zum [Kundenportal!](#)

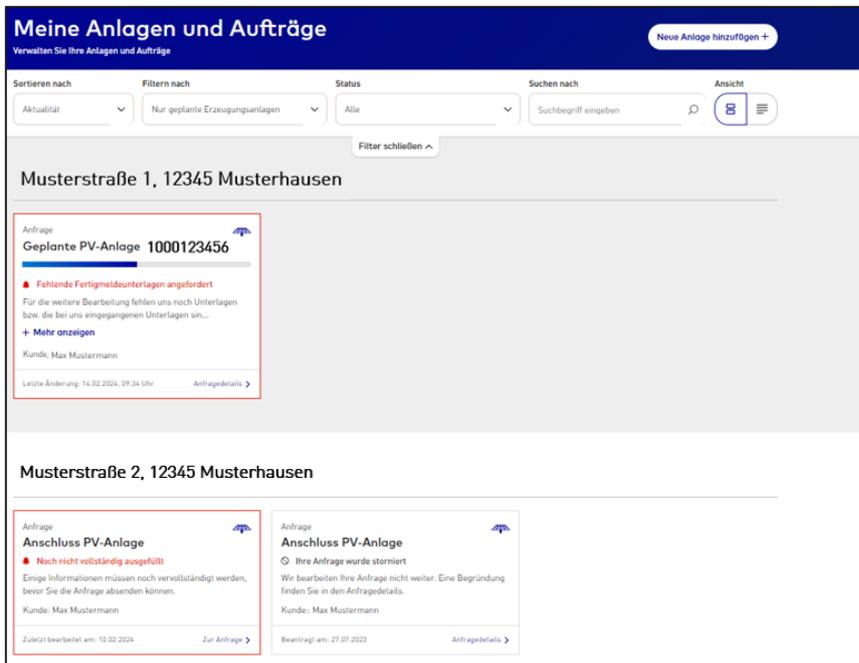
# Inhaltsverzeichnis

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.

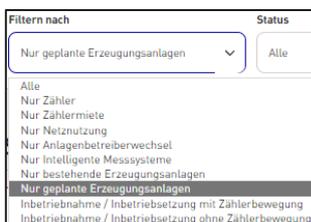


Im Folgenden werden die Filterfunktionen kurz ein wenig näher erläutert.

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



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



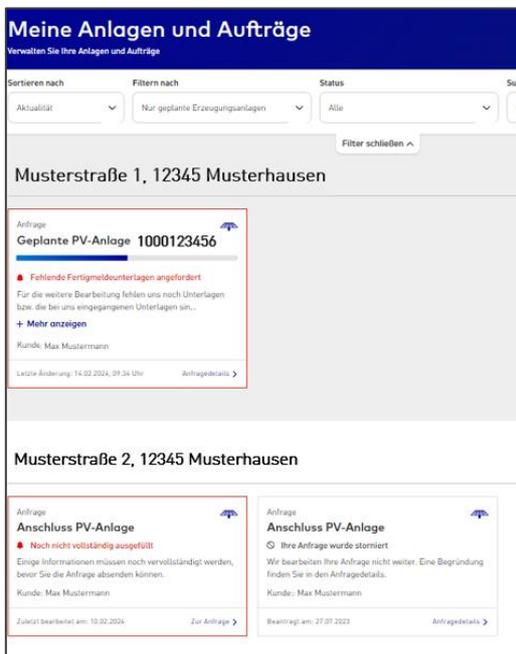
Oder aber die Cards werden, dies ist vor allem bei Erzeugungsanlagen üblich, nach dem Status der Anfrage sortiert:



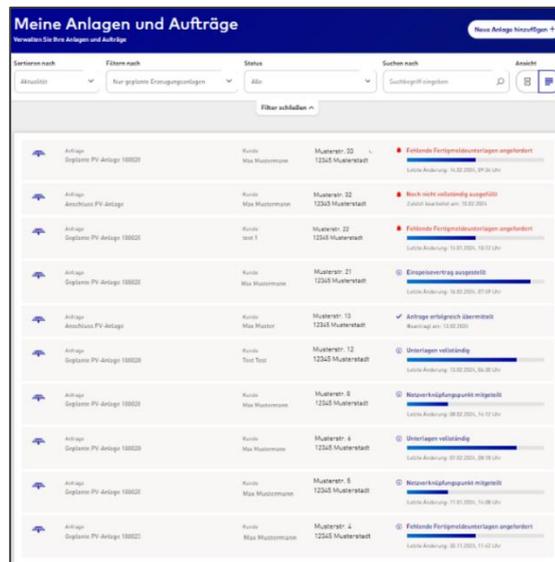
Abschließend für die Filterfunktionen können die Cards noch nach einem Suchbegriff, z.B. Name des Kunden oder der Anfragenummer gefiltert werden.



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:



Kachelansicht



Listenansicht

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



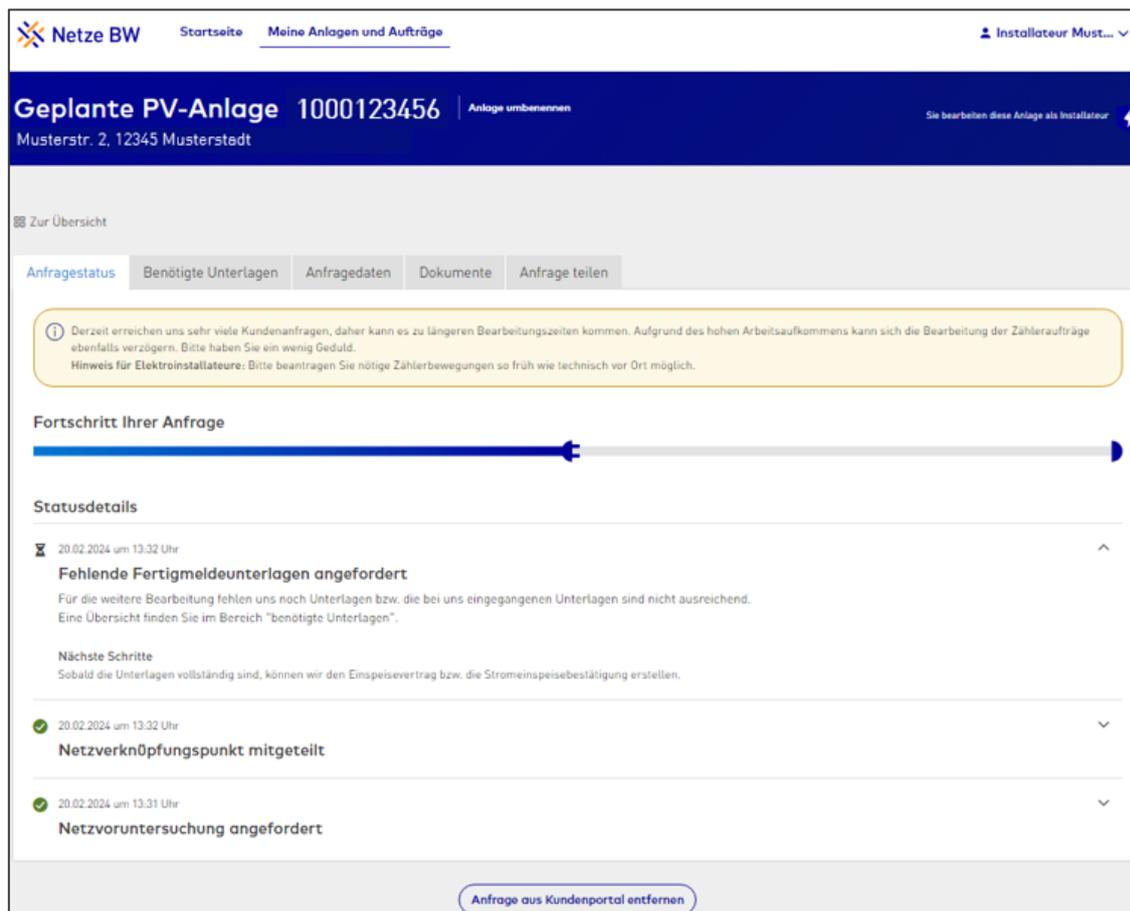
The screenshot shows the top navigation bar of the Netze BW portal. It includes the Netze BW logo, a 'Startseite' link, and a 'Meine Anlagen und Aufträge' link. On the right, there is a user profile icon labeled 'Installateur Must...' with a dropdown arrow. Below the navigation bar is a dark blue card. The card displays the title 'Geplante PV-Anlage 1000123456' in white, followed by the address 'Musterstr. 2, 12345 Musterstadt'. A red-bordered button labeled 'Anlage umbenennen' is positioned to the right of the title. Further right, there is a small white lightning bolt icon and the text 'Sie bearbeiten diese Anlage als Installateur'.



The screenshot shows the top navigation bar of the Netze BW portal, identical to the one above. Below the navigation bar is a dark blue card. The card displays the title 'Kunde Max Muster - 1000123456' in white, followed by the address 'Geplante PV-Anlage 1000123456 | Musterstr. 2, 12345 Musterstadt'. A red-bordered button labeled 'Anlage umbenennen' is positioned to the right of the title. Further right, there is a small white lightning bolt icon and the text 'Sie bearbeiten diese Anlage als Installateur'.

## 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 'Installateur Must...'. The main header shows the installation details: 'Geplante PV-Anlage 1000123456' and the address 'Musterstr. 2, 12345 Musterstadt'. Below this, there are navigation tabs for 'Anfragestatus', 'Benötigte Unterlagen', 'Anfragedaten', 'Dokumente', and 'Anfrage teilen'. A yellow information box contains a message about high customer volume and a note for installers to submit meter movement requests early. A progress bar indicates the current status. The 'Statusdetails' section lists three items: 'Fehlende Fertigmeldeunterlagen angefordert' (missing completion documents), 'Netzverknüpfungspunkt mitgeteilt' (connection point notified), and 'Netzvoruntersuchung angefordert' (network inspection requested). A button at the bottom allows the user to remove the request from the customer portal.

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  
**Netzvoruntersuchung 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. [SEE-Nummer eintragen](#)  
Hinweis: Bitte melden Sie uns die SEE-Nummer erst im Betriebsstatus "in Betrieb".

**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 Marktstammdatenregistermeldungen.

**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. [SEE-Nummer eintragen](#)  
Hinweis: Bitte melden Sie uns die SEE-Nummer erst im Betriebsstatus "in Betrieb".

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.

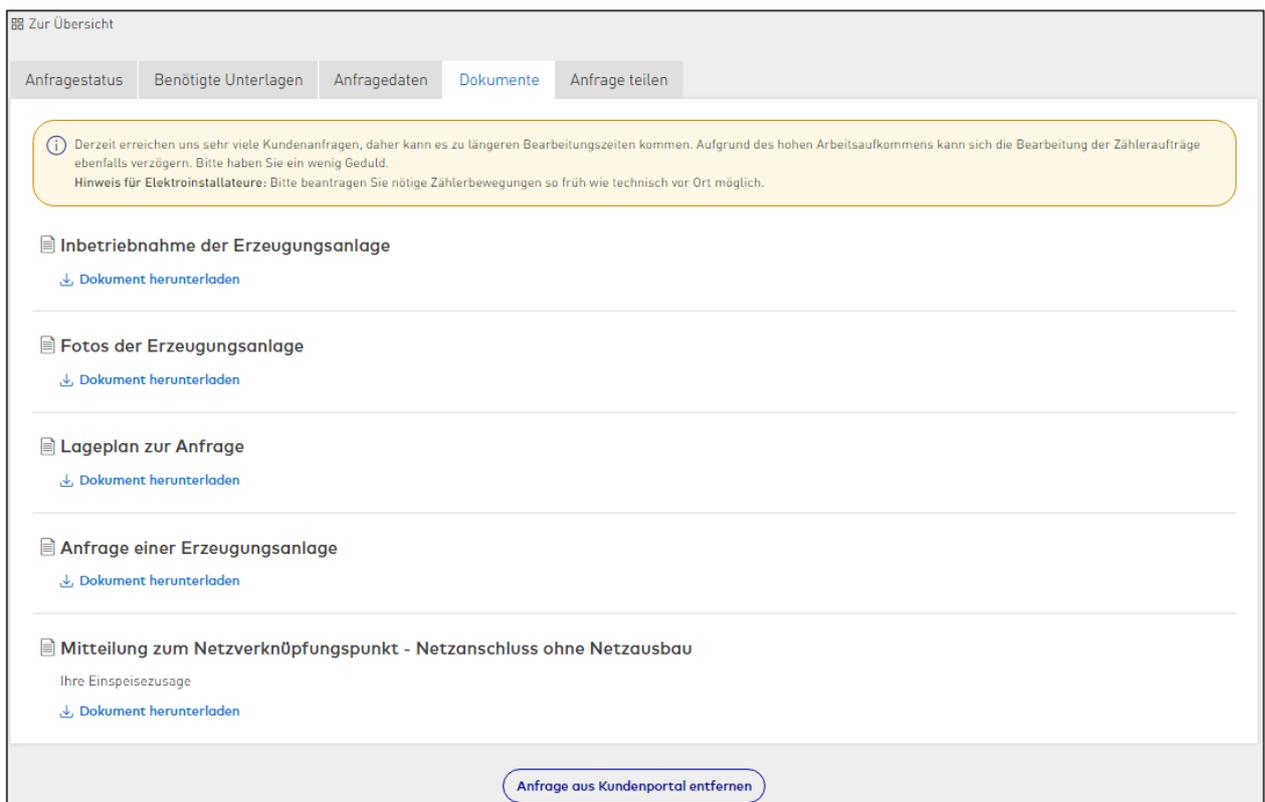
Wichtig: Sobald ein Zählerwechsel-/einbau von uns beauftragt wurde, können Sie in diesem Register auch das Datum der Beauftragung entnehmen (eine Information dazu erhalten Sie ebenfalls per E-Mail).

Anfragestatus	Benötigte Unterlagen	Anfragedaten	Dokumente	Anfrage teilen
<p><b>Info</b> 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>				
<b>Kundendaten</b>				
Anlagenbetreiber	Geschäftspartnernummer	PLZ / Ort	Straße / Hausnr.	
Max Muster	0181391523	71229 Leonberg	Hauptstr. 2	
<b>Anlagendaten</b>				
Anfragenummer	Anlagennummer	Eingang der Anfrage	PLZ / Ort	
1000284429	0413977248	20.02.2024	71229 Leonberg	
Straße / Hausnr.	Erzeugungsart	Messkonzept	Geplante Leistung	
Hauptstr. 2	Photovoltaik-Anlage	M04.0	15 kWp	
Geplante Wechselrichterleistung	Inbetriebnahmedatum	Online-Bearbeitung durch Installateur	EEG-Anlagenschlüssel	
12 kW	-	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	E1084301ABLO03774140000000000001	
Marktklokation ID	-			
Kein Unternehmen in Schwierigkeiten im Sinne von §3 Nr. 47 EEG Bestätigung liegt vor				
<b>Angaben zur Veräußerungsform:</b>				
Angaben zur Veräußerungsform:	Meldedatum zur Veräußerungsform:			
Einspeisevergütung nach EEG	20.02.2024			
<p><b>Info</b> 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>				
<b>Installateur</b>		<b>Zuständiges Netzkundenteam</b>		
Elektro Muster		Netzkundenbetreuer NETZ TNME1-Einsp		
Musterstraße 12		Schwarz-Neckar KTM		
12345 Musterhausen		Tel.: +49 7150 913756250		
Tel.: +49 123 56478910		Einspeiser-SWN-KTM@netze-bw.de		
m.mustermann@elektromuster.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.



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing tabs: 'Anfragestatus', 'Benötigte Unterlagen', 'Anfragedaten', 'Dokumente' (selected), and 'Anfrage teilen'. Below the navigation bar is a yellow information box with an 'i' icon and the text: '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.' Below this are five document entries, each with a document icon, a title, and a 'Dokument herunterladen' button with a download icon. The entries are: 1. 'Inbetriebnahme der Erzeugungsanlage', 2. 'Fotos der Erzeugungsanlage', 3. 'Lageplan zur Anfrage', 4. 'Anfrage einer Erzeugungsanlage', and 5. 'Mitteilung zum Netzverknüpfungspunkt - Netzanschluss ohne Netzausbau' (with the subtitle 'Ihre Einspeisezusage'). At the bottom of the interface 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:

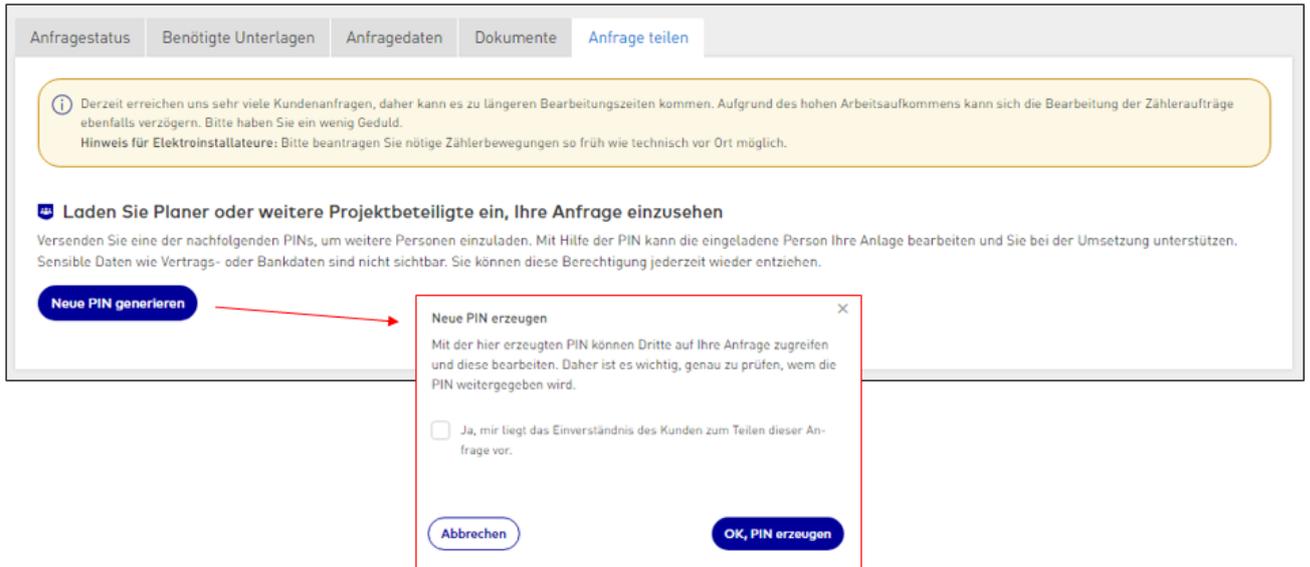
- Einsicht des aktuellen Bearbeitungsstatus der Anfrage
- Hochladen benötigter Unterlagen
- Erhalt von E-Mails bei Statusänderungen
- Keine Einsicht in sensible Daten
- Anfrage teilen ist für einen Dritten nicht möglich

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:

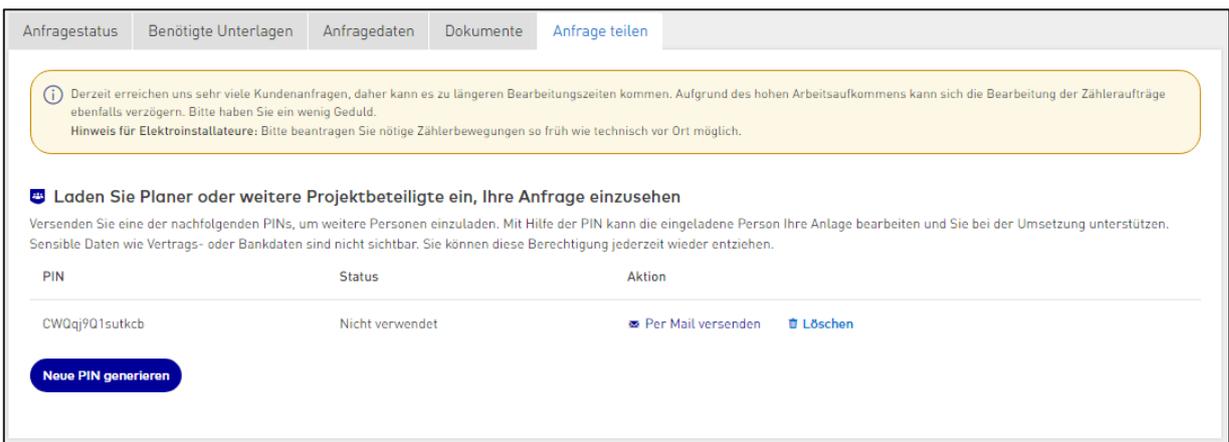
Unter „Meine Anlagen und Aufträge“ können Sie die Erzeugungsanlage auswählen, die Sie teilen möchten. Durch das Klicken auf die Anfrage-Card gelangen Sie in die Detailansicht der Anfrage. Hier befindet sich der Reiter „Anfrage teilen“, wo Sie eine neue PIN generieren können.



The screenshot shows the 'Anfrage teilen' tab in a web application. At the top, there are tabs for 'Anfragestatus', 'Benötigte Unterlagen', 'Anfragedaten', 'Dokumente', and 'Anfrage teilen'. Below the tabs, there is a yellow information box with a warning icon and text: 'Derzeit erreichen uns sehr viele Kundenanfragen, daher kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens kann sich die Bearbeitung der Zahleraufträge ebenfalls verzögern. Bitte haben Sie ein wenig Geduld. Hinweis für Elektroinstallateure: Bitte beantragen Sie nötige Zählerbewegungen so früh wie technisch vor Ort möglich.' Below this, there is a section titled 'Laden Sie Planer oder weitere Projektbeteiligte ein, Ihre Anfrage einzusehen' with a sub-header 'Laden Sie Planer oder weitere Projektbeteiligte ein, Ihre Anfrage einzusehen'. The text below reads: '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.' A blue button labeled 'Neue PIN generieren' is highlighted with a red arrow pointing to a modal dialog box titled 'Neue PIN erzeugen'. The dialog box contains the text: '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.' Below this text is a checkbox labeled 'Ja, mir liegt das Einverständnis des Kunden zum Teilen dieser Anfrage vor.' At the bottom of the dialog box are two buttons: 'Abbrechen' and 'OK, PIN erzeugen'.

Schritt 2:

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



The screenshot shows the 'Anfrage teilen' tab in a web application. At the top, there are tabs for 'Anfragestatus', 'Benötigte Unterlagen', 'Anfragedaten', 'Dokumente', and 'Anfrage teilen'. Below the tabs, there is a yellow information box with a warning icon and text: 'Derzeit erreichen uns sehr viele Kundenanfragen, daher kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens kann sich die Bearbeitung der Zahleraufträge ebenfalls verzögern. Bitte haben Sie ein wenig Geduld. Hinweis für Elektroinstallateure: Bitte beantragen Sie nötige Zählerbewegungen so früh wie technisch vor Ort möglich.' Below this, there is a section titled 'Laden Sie Planer oder weitere Projektbeteiligte ein, Ihre Anfrage einzusehen' with a sub-header 'Laden Sie Planer oder weitere Projektbeteiligte ein, Ihre Anfrage einzusehen'. The text below reads: '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.' Below the text is a table with three columns: 'PIN', 'Status', and 'Aktion'. The table contains one row with the following data: PIN: 'CW0qj9Q1sutkcb', Status: 'Nicht verwendet', and Aktion: 'Per Mail versenden' and 'Löschen'. Below the table is a blue button labeled 'Neue PIN generieren'.

PIN	Status	Aktion
CW0qj9Q1sutkcb	Nicht verwendet	Per Mail versenden <a href="#">Löschen</a>

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
CWQqj9Q1sutcb	Verwendet durch <b>m.muster@mail.de</b>	<a href="#">Teilen beenden</a>

[Neue PIN generieren](#)

Sind Sie sicher, dass Sie das Teilen beenden wollen?

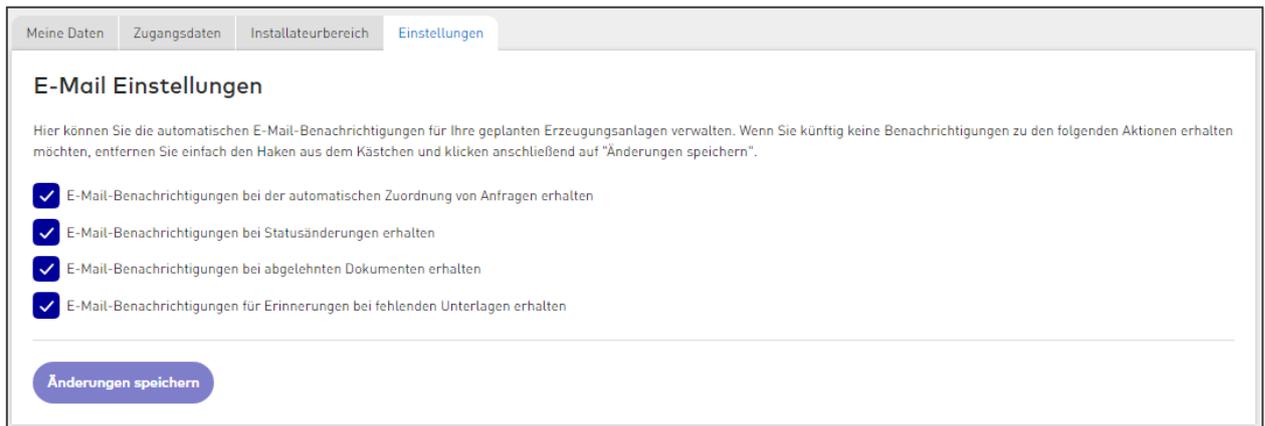
Der Person, mit der diese PIN geteilt wurde, wird dadurch der Zugriff auf die Anfrage entzogen. Die PIN verliert dauerhaft ihre Gültigkeit.

[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“.



Meine Daten | Zugangsdaten | Installateurbereich | **Einstellungen**

### E-Mail Einstellungen

Hier können Sie die automatischen E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre geplanten Erzeugungsanlagen verwalten. Wenn Sie künftig keine Benachrichtigungen zu den folgenden Aktionen erhalten möchten, entfernen Sie einfach den Haken aus dem Kästchen und klicken anschließend auf "Änderungen speichern".

- E-Mail-Benachrichtigungen bei der automatischen Zuordnung von Anfragen erhalten
- E-Mail-Benachrichtigungen bei Statusänderungen erhalten
- E-Mail-Benachrichtigungen bei abgelehnten Dokumenten erhalten
- E-Mail-Benachrichtigungen für Erinnerungen bei fehlenden Unterlagen erhalten

[Änderungen speichern](#)

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.

