

## **Fragen und Antworten (FAQ) zum Anschlussportal**

### **Registrierung**

#### **Wie registriere ich mich im Anschlussportal?**

Bei der Eintragung in das Installateur Verzeichnis der Netz Leipzig GmbH erhalten Sie automatisch per E-Mail das Passwort für Ihren Zugang zum Anschluss-Portal.

In Verbindung mit Ihrer Ausweis-Nummer (alle Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen, ohne Leerzeichen!) und dem Initialpasswort können Sie sich direkt anmelden. Bitte geben Sie Ihre Ausweis-Nummer im Feld Benutzername ein.

Im nächsten Schritt bestätigen Sie bitte die Allgemeinen Nutzungsbedingungen für das Anschlussportal der Netz Leipzig GmbH.

Nach erfolgreicher Anmeldung müssen Sie sich wieder ein eigenes Passwort vergeben. Bitte beachten Sie, dass das Kennwort mindestens zwei der folgenden vier Zeichenklassen beinhalten (Zahlen, Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Sonderzeichen) und mindestens 8 Zeichen lang sein muss.

#### **Kann ich mich auch mit einer Gasteintragung registrieren?**

Ja, auch wenn Sie Ihren Firmensitz außerhalb unseres Netzgebietes haben, ist eine Registrierung möglich.

#### **Ich habe eine Gasteintragung. Welche Ausweis-Nr. muss ich bei der Anmeldung angeben?**

Bitte melden Sie sich mit Ihrer Ausweis-Nummer der Netz Leipzig GmbH (ohne Leerzeichen) in unserem Anschluss-Portal an.

#### **Was mache ich wenn ich mein Passwort vergessen habe?**

Sollten Sie Ihr Kennwort nicht mehr wissen oder es funktioniert in Verbindung mit der Ausweisnummer ohne Leerzeichen nicht, klicken Sie bitte im Anschluss-Portal auf Kennwort vergessen und geben Sie dann ihre Ausweis-Nummer (ohne Leerzeichen) ein und klicken Sie bitte auf den Button „E-Mail anfordern“. Im Anschluss erhalten Sie eine E-Mail mit neuem Initial-Kennwort.

#### **Wie kann ich meine Benutzer-/Firmendaten ändern?**

Für eine Änderung Ihrer Daten wenden Sie sich bitte direkt an unsere Installateur Betreuung.

Strom: Tel. 0341 121-4103, [installateurbetreuung.strom@netz-leipzig.de](mailto:installateurbetreuung.strom@netz-leipzig.de)  
Gas: Tel. 0341 121-4110, [installateurbetreuung.gas@netz-leipzig.de](mailto:installateurbetreuung.gas@netz-leipzig.de)

### **Können sich mehrere Mitarbeiter meiner Firma im Anschlussportal registrieren?**

Jeder Installateur mit einem gültigen Ausweis kann sich im Anschlussportal registrieren. Das heißt, in einer Firma kann es mehrere Ausweisinhaber bzw. Registrierungen geben.

Wir möchten darauf hinweisen, dass jeder Nutzer sich verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und für die vertrauliche Behandlung seiner Zugangsdaten verantwortlich ist.

Jede Person, die den Benutzernamen und das zugehörige Passwort kennt, hat aber die Möglichkeit, im Namen des Nutzers das Anschlussportal zu nutzen. Gibt ein Dritter unter Verwendung von gültigen Zugangsdaten des Nutzers Erklärungen im Anschlussportal ab, verpflichten diese den Nutzer in gleicher Weise, wie wenn er selbst die Erklärung abgegeben hätte, es sei denn er kann nachweisen, dass ihn an der missbräuchlichen Nutzung seiner Zugangsdaten kein Verschulden trifft.

### **Ich bin schon registriert: Ich habe Probleme bei der Anmeldung. Was kann ich tun?**

Im Folgenden finden Sie die häufigsten Gründe warum Sie sich nicht einloggen können:

1. Die Ausweis-Nummer wurde nicht richtig eingegeben (ohne Leerzeichen).
2. Das Passwort wurde nicht richtig eingegeben. Achten Sie bitte auf die korrekte Groß- und Kleinschreibung.
3. Das Benutzerkonto wurde gesperrt, weil die Gültigkeit der Eintragung des Installateurs im Installateur Verzeichnis erloschen ist.
4. Browser (Cache) ist voll. Bitte leeren Sie das Postfach.

Sind die vorgenannten Gründe nicht zutreffend, stehen Ihnen unsere Mitarbeiter im Netzkundenservice gern zur Verfügung. Hierfür nutzen Sie bitte unsere Service-Telefonnummer 0800 121-4100 bzw. unsere E-Mail [netzanschluss@netz-leipzig.de](mailto:netzanschluss@netz-leipzig.de).

## **Antragsbearbeitung**

### **1. Kann ich die Anträge auch unvollständig abschicken?**

Bitte beachten Sie, dass die Pflichtfelder zwingend auszufüllen sind und eine Antragsbearbeitung erst mit vollständigen Unterlagen möglich ist.

Fehlen Ihnen noch Informationen, können Sie den Vorgang gern zwischenspeichern und zu einem späteren Zeitpunkt weiter bearbeiten.

Es ist auch möglich Unterlagen zu einem späteren Zeitpunkt hochzuladen und dem Vorgang hinzuzufügen.

### **2. Wie erfahre ich ob der Antrag bei der Netz Leipzig eingegangen ist?**

Bei erfolgreicher Übertragung des Antrages erhalten Sie eine E-Mail mit einer Zusammenfassung Ihres Antrages im .pdf-Format sowie einem Tracking-Link zu Ihrem Web-Formular-Antrag. Durch den Aufruf des Links können Sie, zu einem späteren Zeitpunkt, den Status des entsprechenden Vorgangs abfragen.

### **3. Wo finde ich eine Übersicht über alle meine Vorgänge?**

Unter Vorgangsliste sehen Sie eine Übersicht über alle gespeicherten (noch nicht abgesandten) und übersendeten Anträge inklusive Vorgangsnummer und aktuellem Status.

### **4. Wo sehe ich den aktuellen Bearbeitungsstand?**

Den aktuellen Status sehen Sie unter Vorgangsliste => übersendete Vorgänge => Status.

### **5. Meine Anlagen wurden nicht übersandt obwohl ich die Unterlagen hochgeladen habe.**

Das Übermitteln der Anlagen erfolgt immer in zwei Schritten.

1. Auswählen und Hinzufügen der Anlage
2. Hochladen

Wenn der zweite Schritt nicht ausgeführt wurde, wird beim Senden keine Fehlermeldung ausgegeben und die Anlagen werden nicht übertragen.

Die bereits hochgeladenen Unterlagen werden Ihnen angezeigt.

### **6. Kann ich Unterlagen zum Vorgang über das Anschlussportal nachreichen?**

Die nachträgliche Übersendung von fehlenden Unterlagen ist jederzeit im Anschlussportal möglich.

### **7. Muss ich für jeden Zähler eines Anschlussobjektes einen Inbetriebsetzungsantrag einreichen?**

Nein. Durch Anklicken des Feldes „Kundenanlage hinzufügen“ bzw. „Gasgeräte hinzufügen“ legen Sie für jeden Zähler eine neue Zeile an.