Informationen zu Ihrem neuen Smart Meter Elektrozähler

Geschätzte Kundschaft

Da Ihr vorhandener Smart Meter Stromzähler nicht mehr den gesetzlichen Anforderungen entspricht, erhalten Sie einen neuen Smart Meter der aktuellen Generation 2.0.

Hier folgen Antworten auf häufige Fragen, die Sie auch auf unserer Webseite finden:

- **Welche Vorteile bietet der neue Smart Meter?**
  Der neue Smart Meter erfüllt die gesetzlichen Vorgaben des Bundes und liefert aktuelle Messdaten. Auf unserem Kundenportal können Sie die Werte einsehen.

- **Muss ich einen neuen Smart Meter einbauen lassen?**
  Ja. Da Ihr derzeit vorhandener Smart Meter aus der ersten (alten) Generation entstammt, sind wir als Netzbetreiber vom Bund verpflichtet, die neue Generation 2.0 einzubauen.

- **Wie lange dauert der Einbau?**
  Der Einbau benötigt weniger als 1 Stunde. Der dadurch entstehende Stromunterbruch dauert ca. 15 Minuten.

- **Wer führt den Smart Meter Wechsel aus?**
  Für den Wechsel der Smart Meter beauftragen wir externe, hierfür autorisierte Firmen. Die Arbeiter erhalten von uns einen Mitarbeiterausweis, um sich bei Ihnen ausweisen zu können.

- **Wie läuft der Smart Meter Wechselprozess ab?**
  Sie erhalten vorab ein Informationsschreiben über den Smart Meter Wechsel.
  Das beauftragte Elektroinstallationsunternehmen wird Ihnen einen Terminvorschlag unterbreiten.
  Bei Mehrfamilienhäusern läuft die Terminabsprache über die Verwaltung.
  Sie als Mieter erhalten einen Stromunterbruchzettel mit Terminangabe in Ihren Briefkasten. Zu Ihrem Schutz und aus Sicherheitsgründen veröffentlichen wir auf unserer Webseite keine Informationen über die geplanten Standorte der Zählerwechsel.

- **Muss ich für den Smart Meter Wechsel vor Ort sein?**
  Als Mieter in einem Mehrfamilienhaus müssen Sie nicht vor Ort sein. Als Besitzer oder Mieter eines Einfamilienhauses sollten Sie jedoch anwesend sein, damit wir Zutritt zum Zählerkasten haben. Sie können dies aber bei Bedarf an Ihnen vertraute Personen übertragen.

- **Muss ich meine Elektrogeräte beim Smart Meter Wechsel vom Netz trennen?**
  Ja. Wir empfehlen, alle elektronischen Geräte auszuschalten oder auszustecken. Für Schäden an Geräten infolge des Stromunterbruchs übernimmt die Arbon Energie AG keine Haftung.

- **Wann wird bei mir der neue Smart Meter installiert?**
  Aktuell läuft eine Testphase, bei der vorab nur eine kleine Anzahl von Kunden den neuen Smart Meter erhalten. Der flächendeckende Wechsel (Rollout) ist ab dem 2. Quartal 2026 geplant. Individuelle Kundenwünsche können wir leider nicht berücksichtigen.

- **Wie kommuniziert der neue Smart Meter?**
  Smart Meter kommunizieren über das Stromnetz – wie die bisherigen Stromzähler.

- **Wie häufig sendet der Smart Meter Daten an das System?**
  Der Zähler zeichnet jede Viertelstunde den aktuellen Zählerstand auf und übermittelt diesen periodisch an unser System.

- **Wie sieht es mit der Datensicherheit aus?**
  Die Daten werden verschlüsselt an die jeweiligen Systeme übermittelt gemäss den Vorgaben des Bundes.

- **Wieviel kostet der neue Smart Meter für mich?**
  Der Zählerwechsel ist für Sie kostenlos. Sie zahlen monatliche Messkosten, die auf Ihrer Rechnung separat ausgewiesen sind und die gesamten Umsysteme beinhalten.

- **Was macht die Arbon Energie AG mit den Daten?**
  Alle Daten aus den Smart Metern verwenden wir für die Pflichterfüllung der Vorgaben des Bundes als Verteilnetzbetreiber. Die Arbon Energie AG ist für den Schutz der Daten verantwortlich. Die erhobenen Daten bleiben im Eigentum der Kundinnen und Kunden und werden nach den gesetzlichen Vorgaben verarbeitet und verwaltet.

- **Wie kann ich den Smart Meter vor Ort bedienen?**
  Hierfür finden Sie je eine Anleitung für die Zähler von Ensor und Omnipower auf unserer Webseite www.arbonenergie.ch./strom unter der Rubrik «Smart Meter».

- **Kann ich meine Smart Meter Messdaten online einsehen?**
  Ja. Sie haben über Ihr Kundenportal Zugriff auf Ihre Messdaten & Abrechnungen. Hierfür ist eine Registrierung erforderlich: Link zu Registrierung

- **Was passiert, wenn ich den Termin verpasse?**
  Dann werden wir Sie in einem zweiten Durchlauf erneut kontaktieren. Vorteilhaft ist, wenn Sie uns via Mail zaehlerwechsel@arbonenergie.ch Ihre zeitlichen Möglichkeiten mitteilen oder Sie schreiben uns Ihre Kontaktdaten, damit wir auf Sie für eine neue Terminvereinbarung zukommen können.

- **Was wird zusätzlich noch gemacht?**
  Wir nehmen Ihre Daten vom Wasser-Zähler sowie dessen Installation auf.

  Besten Dank für Ihre Unterstützung.

Für weitere Fragen rufen Sie uns bitte unter 071 447 62 79 an.