

EVN Lichtservice

Leitfaden für das
EVN Störmeldeportal



Licht bedeutet Sicherheit und ist die schönste Form, Strom sichtbar zu machen



Die öffentliche Beleuchtung ist ein wichtiger Faktor für Sicherheit und Wohlbefinden in einer Gemeinde. Optimale Lichtverhältnisse in der Dämmerung und bei Nacht senken die Unfallgefahr und können in vielen Fällen auch Strafdelikte verhindern.

Fällt die Straßenbeleuchtung oder auch nur einzelne Lichtpunkte aus, erhöht sich damit auch das Gefahrenpotenzial auf Straßen und öffentlichen Plätzen.

Mit dem Störmeldeportal bietet die EVN eine Möglichkeit, Störungen mit geringem Aufwand und standort-präzise zu melden und damit zu einer raschen Behebung beizutragen. Die Meldung kann direkt vor Ort und mit wenigen Klicks online, z. B. über ein Mobiltelefon, erfolgen.

Die Handhabung des Störmeldeportals ist denkbar einfach. Dieser Leitfaden erklärt Ihnen die wichtigsten Schritte.

Hinweis: Störmeldungen können nur in den Gemeinden in Niederösterreich online abgesetzt werden, die auch EVN Lichtservice Kunde sind.

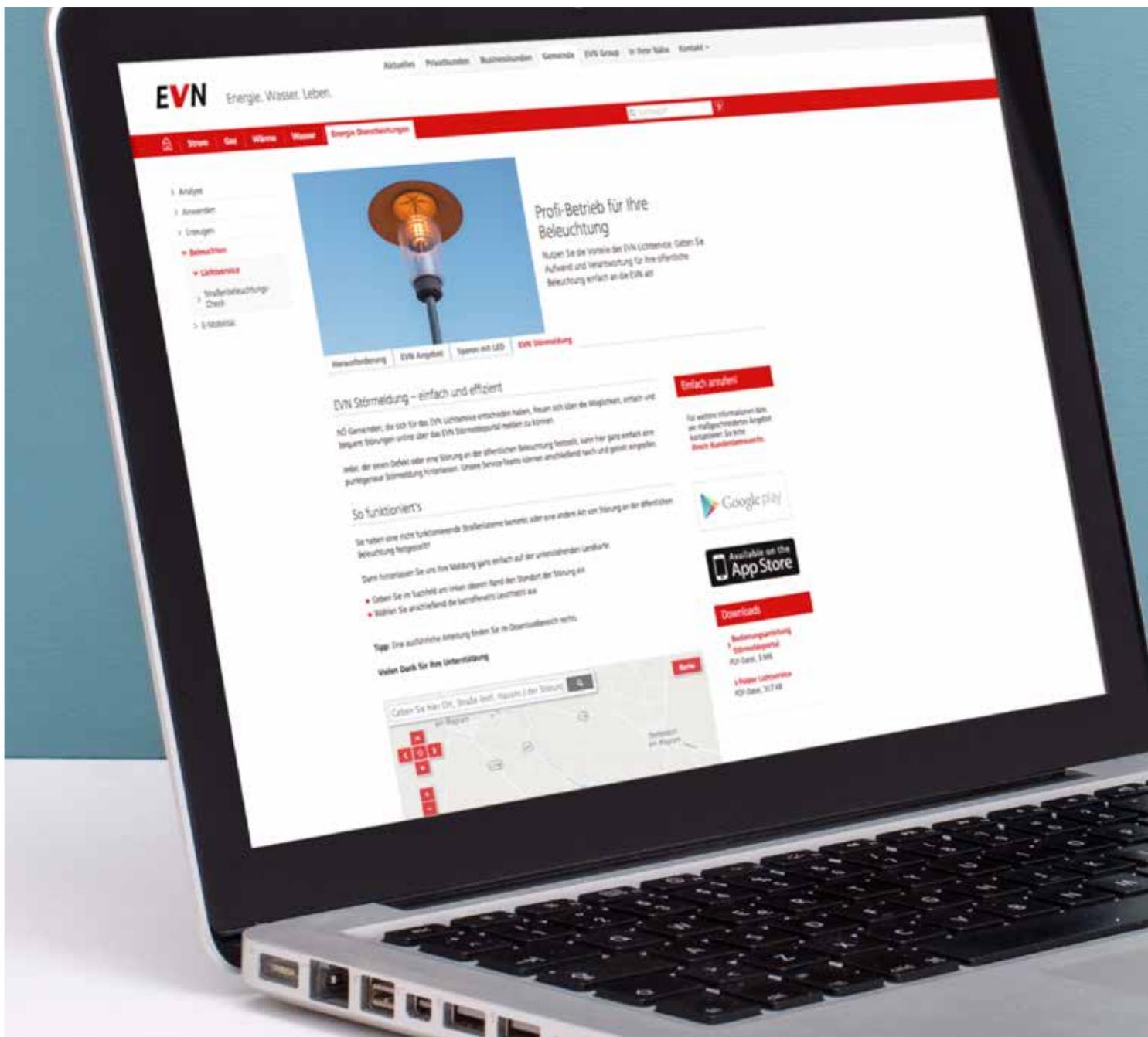
Aufrufen des Störmeldeportals

1

Rufen Sie das EVN Störmeldeportal auf.

Sie finden das Störmeldeportal über unsere Suchfunktion auf der EVN Website www.evn.at bzw. können es über den Direktlink www.evn.at/Lichtservice-Stoermeldung aufrufen.

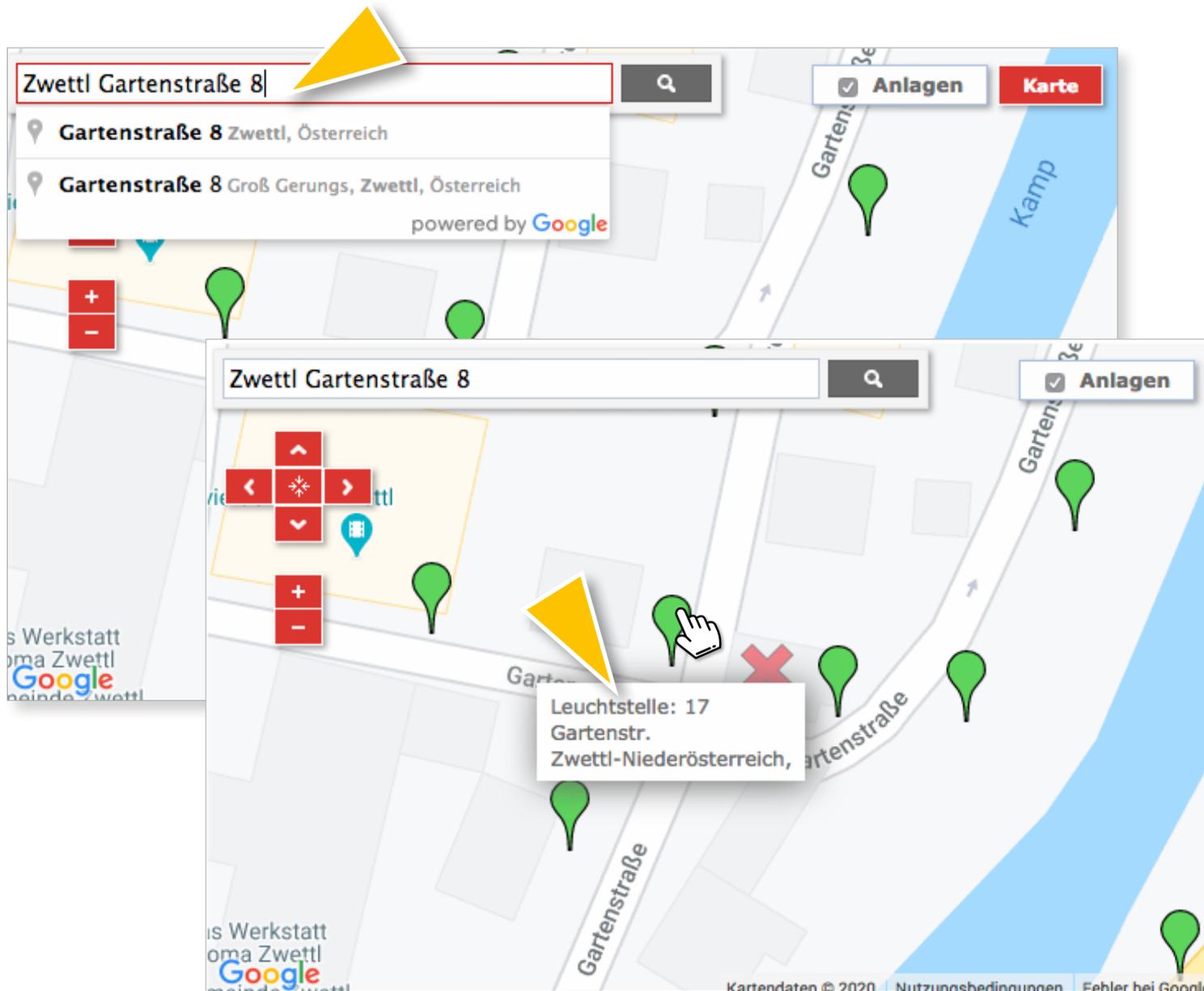
Im Fenster Ihres Browsers wird die Seite „Störmeldung“ geöffnet, wo Sie Ihre Störmeldung direkt eingeben.



Eingeben der Zieladresse

2

Im oberen Bereich der Karte finden Sie dazu ein Suchfeld. Geben Sie hier den Ort und die Straße ein, für die Sie eine Störung melden wollen. Das System unterstützt Sie entsprechend Ihrer Eingabe mit passenden Vorschlägen.



Bestätigen Sie Ihre Eingabe der Zieladresse, indem Sie auf die Lupe klicken oder die Return-Taste drücken. Der angezeigte Kartenausschnitt wechselt nun auf den gewählten Straßenzug.

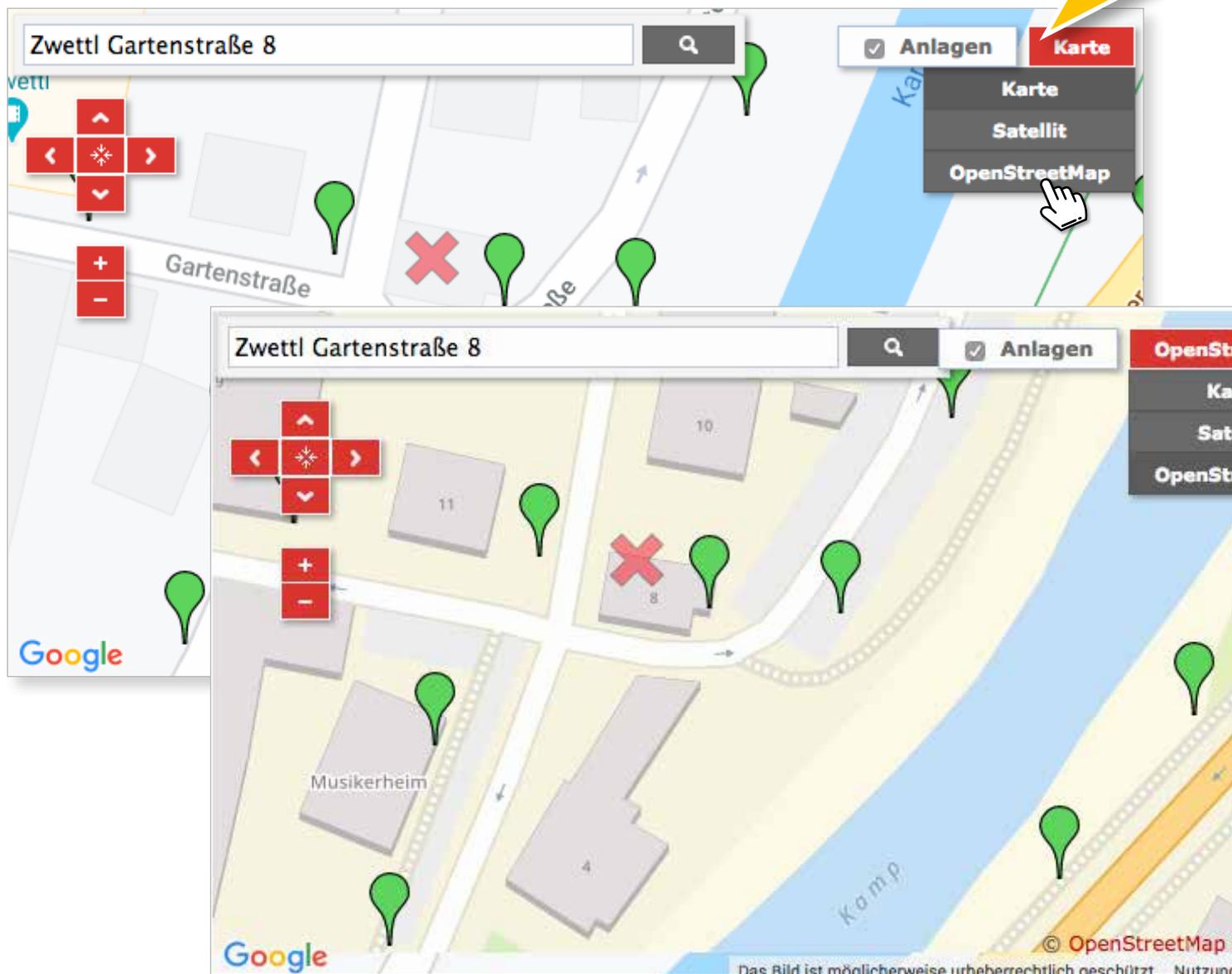
In diesem neuen Kartenausschnitt sind alle verfügbaren bzw. eingetragenen Leuchtstellen mit grünen Pins markiert. Stellen Sie den Mauszeiger auf einen beliebigen dieser Pins und Sie erhalten Detailinformationen zur jeweiligen Leuchtstelle angezeigt.

Wichtig: Um die Leuchtstellen angezeigt zu bekommen und die Mouseover-Funktion nutzen zu können, muss das Kontrollkästchen „Anlagen“ im rechten oberen Bereich der Karte aktiviert sein.

Wechsel der Kartenansicht

3

Über die Kartenauswahl am rechten oberen Rand können Sie die Darstellung ändern. Dabei werden jeweils unterschiedliche Informationen dargestellt, die Ihnen die Auswahl des Leuchtpunkts für die Störmeldung erleichtern. Bewegen Sie dazu einfach Ihren Mauszeiger auf das Feld „Karte“ und wählen Sie die passende Ansicht.



Haben Sie schließlich den richtigen Leuchtpunkt gefunden, führt Sie das System zuverlässig durch den gesamten Störmeldeprozess.

Störung melden



Rufen Sie zunächst durch Doppelklick auf den zugehörigen grünen Pin das Datenformular für die Störmeldung auf. Hier werden nun die notwendigen Basisinformationen abgefragt.

Störung für Leuchtstelle melden

Störungsdaten Ihre Daten

Ort: Zwettl-Niederösterreich
PLZ: 3910
Straße: Gartenstr.
Haus-Nr.: 8
in der Nähe von:
Leuchtstelle: 18
Störung: * Bitte wählen Sie
Störungs-Beschreibung:
Bild (max 20 MB): Durchsuchen ...

Weiter **Schließen**

Bitte füllen Sie die mit * gekennzeichneten Pflichtfelder vollständig aus. Alle weiteren Angaben sind freiwillig.
Datenschutzbestimmungen

Öffnen Sie im Feld „Störung“ durch Anklicken die Auswahlliste. Sie erhalten eine Liste möglicher Störungen, aus der Sie bitte die passende auswählen. Im darunter liegenden Feld „Störungsbeschreibung“ können Sie zusätzliche Informationen zur gemeldeten Störung hinterlassen. Bei Bedarf können Sie auch Bilder, z. B. von Ihrem Handy, direkt hochladen.

Störung für Leuchtstelle melden

Störungsdaten Ihre Daten

Ort: Zwettl-Niederösterreich
PLZ: 3910
Straße: Gartenstr.
Haus-Nr.: 8
in der Nähe von:
Leuchtstelle: 18
Störung: * Bitte wählen Sie
 Leuchte flackert
 Beleuchtung großflächig ausgefallen
 Beschädigung durch Unfall
 Blanker Teil kann berührt werden (Gefahr)
 Leuchte leuchtet am Tag
 Leuchte leuchtet nicht
 Schutzweg/Kreuzung unbeleuchtet
 Sonstiges (Glasbruch, ...usw...)
Störungs-Beschreibung:
Bild (max 20 MB):

Bitte füllen Sie die mit * gekennzeichneten Pflichtfelder vollständig aus. Alle weiteren Angaben sind freiwillig.
Datenschutzbestimmungen

Störung für Leuchtstelle melden Close

Störungsdaten Ihre Daten

Bitte geben Sie für eine schnellere Bearbeitung Ihre Telefonnummer an, falls es mögliche Rückfragen gibt

IP-Adresse: 89.144.194.212
Vor- Nachname:
E-Mail:
Telefon:
 Eingaben auf diesem PC merken

Bitte schreiben Sie das Ergebnis in das Feld:
1 + 9 = *

Störung melden **Zurück**

Bitte füllen Sie die mit * gekennzeichneten Pflichtfelder vollständig aus. Alle weiteren Angaben sind freiwillig.
Datenschutzbestimmungen

Klicken Sie auf „Weiter“ und es öffnet sich eine zweite Box, wo Sie bitte noch Ihren Namen und eine Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse bekanntgeben, unter der wir Sie bei Bedarf erreichen können. Diese Möglichkeit, bei Unklarheiten direkt rückzufragen, hilft uns, gemeldete Störung rascher zu beheben.

Tragen Sie abschließend noch im Kontrollfeld das Ergebnis der vorgegebenen Rechnung ein. Mit einem letzten Klick auf den Button „Störung melden“ schicken Sie nun Ihre Meldung ab.

Störmeldung Abschluss

5



Als Zeichen, dass Ihre Störmeldung erfolgreich abgesetzt wurde, öffnet sich zuletzt ein Bestätigungsfenster.

Kurze Zeit später erhalten Sie zusätzlich eine Bestätigungs-E-Mail auf die von Ihnen angegebene Adresse. Diese wird automatisch generiert. Antworten Sie daher bitte nicht auf diese E-Mail.

Wichtiger Hinweis:

Fällt die von Ihnen gemeldete Störung unter die Priorität 1, besteht „Gefahr im Verzug“. Solche Störungen müssen umgehend und ohne Zeitverzug behoben werden.

Anstelle der 2. Box mit Ihren persönlichen Daten erscheint in diesem Fall ein Pop-Up-Fenster mit der Telefonnummer des zuständigen Kundenzentrums. Bitte kontaktieren Sie umgehend unseren Techniker direkt über die angegebene Telefonnummer.



Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe
Ihr EVN Lichtservice-Team

Die EVN ist immer für mich da.

EVN Energievertrieb GmbH & Co KG

EVN Platz, 2344 Maria Enzersdorf
EVN Service-Telefon: 0800 800 100
info@evn.at
www.evn.at

Ein Partner der
ENERGIEALLIANZ Austria GmbH

1. Auflage, Juni 2020