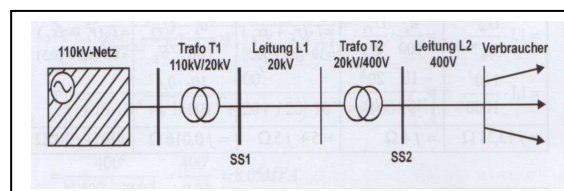


# Fachschulung für EVU:

## Effektives Behandeln von Regressansprüchen bei (potentiellen) Netzstörungen inkl. Leitfaden für ein Beschwerdemanagement

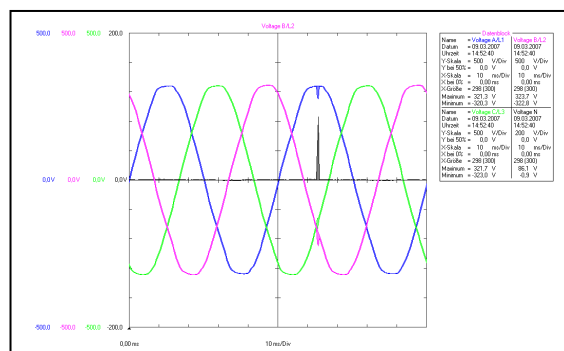
### a. Technische Grundlagen

1. Netzbeispiel 110 kV / 20 kV / 400 V
2. Anschlußpunkt und Störpotential



### b. Übersicht der Netzstörungen

1. Transiente Ereignisse / Spannungs- und Stromspitzen
2. Oberschwingungen / Harmonische
3. Flicker
4. Unsymmetrien / Schiefllast
5. Erhöhung des Gleichspannungsanteils
6. Aktuelle Praxisbeispiele



### c. Behandeln von Regressansprüchen – Effektives Abweisen von ungerechtfertigten Forderungen

1. Leitfaden bzw. Checkliste für ein effektives Beschwerdemanagement
2. Spannungsqualitätsnorm DIN EN 50 160
3. Fehlerbeschreibung und meßtechnische Analyse des Verursachers
4. Tipps für die Einstellung von Meßrecordern
5. Meßstrategie: Einpunkt- oder zeitgleiche Mehrpunktmessung?
6. Erkennen von Kausalzusammenhängen anhand der Meßdaten
7. Abweisen von ungerechtfertigten Ansprüchen aufgrund der Ergebnisse
8. Verständliche Erklärung des Sachverhaltes gegenüber Kunden
9. Praxisbeispiele