

# FAQ

## Online Planauskunft

## Hier finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen zur Erstellung einer Online Planauskunft bei der Pfalzwerke Netz AG.

### Wo finde ich die Bedienungsanleitung zur Online Planauskunft?

Die Bedienungsanleitung befindet sich auf der Startseite der Online Planauskunft unter der Kategorie *wichtige Dokumente*, oder [klicken Sie hier](#).

### Gibt es bestimmte (System-) Voraussetzungen, die mein Gerät oder meine Software mitbringen muss?

Die Online Planauskunft funktioniert mit folgenden Browser:

- Internet Explorer ab Version 8 ([JavaScript aktivieren](#))
- Mozilla Firefox ([JavaScript aktivieren](#))
- Chrome ([JavaScript aktivieren](#))
- Safari ([JavaScript aktivieren](#))

Bitte beachten Sie auch dass im Browser JavaScript aktiviert ist.

Die Anwendung auf Tablets oder Smartphones kann nur eingeschränkt verwendet werden.

### Ich kann mich nicht registrieren, was mache ich falsch?

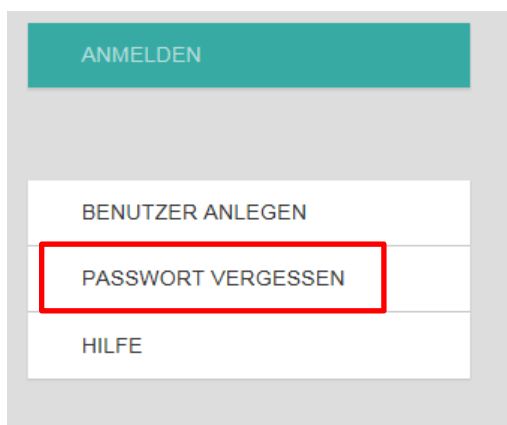
Bei Problemen bezüglich der Registrierung in der Online Planauskunft achten Sie darauf, dass Sie Ihre E-Mailadresse korrekt eingetragen haben. Nach der Eingabe Ihrer persönlichen Daten und der Zustimmung der Datenschutzerklärung wird Ihnen eine E-Mail mit einem Aktivierungslink zugesendet. Sollten Sie die E-Mail nicht erhalten, so schauen Sie bitte auch in den Spamordner ihres E-Mailkontos nach. Folgen Sie dem Link aus der E-Mail, um Ihre Registrierung zu bestätigen. Der Link muss innerhalb von 24 Stunden aktiviert werden, sonst ist er ungültig, in diesem Fall müssen Sie die Registrierung erneut durchführen.

### Ich kann mich nicht anmelden, was mache ich falsch?

Bei der Anmeldung achten Sie darauf, dass Sie Ihre E-Mailadresse und Passwort korrekt eingeben. Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie dies auf der Startseite zurücksetzen.

### Ich habe mein Passwort vergessen, wie kann ich es zurücksetzen?

Um Ihr Passwort zurückzusetzen, müssen Sie auf der Startseite der Online Planauskunft *Passwort vergessen* wählen.



Hier müssen Sie Ihre E-Mailadresse und den korrekten Captcha eingeben. Anschließend wird Ihnen eine E-Mail mit dem Link zur Passwort Eingabe zugesendet.



PASSWORT VERGESSEN

E-Mail Adresse:

Captcha:

Folgen Sie dem Link aus der E-Mail und geben Sie Ihr neues Passwort ein.

### **Ich habe das Passwort dreimal falsch eingegeben, nun ist mein Account gesperrt. Wie kann ich mein Benutzerkonto wieder freischalten?**

Wenn Ihr Benutzerkonto gesperrt ist, schicken Sie bitte eine E-Mail mit dem Anliegen an [support-op@pfalzwerke-netz.de](mailto:support-op@pfalzwerke-netz.de). Wir werden das Konto dann wieder für Sie frei schalten.

### **Was bedeuten die Symbole im Plan?**

In den Unterlagen, die Ihnen mir der Planauskunft zugeschickt werden, befindet sich ein Dokument mit der Legende. Aus diesem Dokument können die Bedeutung der einzelnen Symbole und Leitungstypen entnommen werden. Oder [klicken Sie hier](#), um sich die Legende anzeigen zu lassen.

### **Wieso werden mir keine Leitungen auf meinem Grundstück angezeigt?**

In der Onlineanwendung selbst werden Ihnen keine Leitungen angezeigt. Sie müssen die Plananfrage abschließen. Erst in dem PDF, welches Ihnen nach Beendigung der Planauskunft zugeschickt wird, sind die Leitungen zusehen.

### **Ich kann meine Adresse oder Flurstück in der Planauskunft nicht finden.**

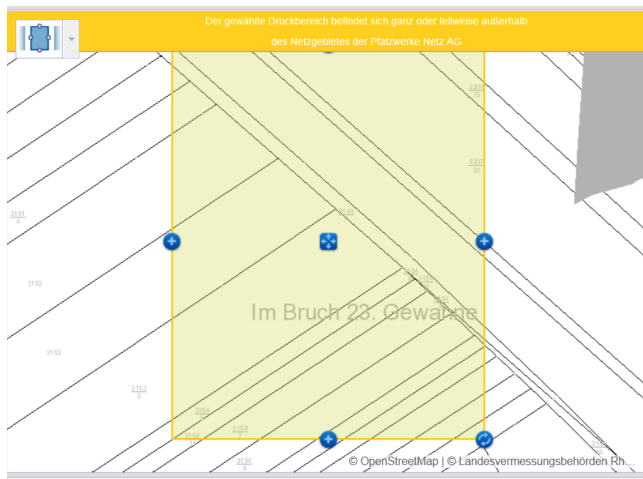
Zur Suche der Adresse oder des Flurstücks verwenden Sie bitte die entsprechende Eingabemaske der jeweiligen Suche. Bei der Adresseingabe wird bei jeder Eingabe eines Buchstaben eine Vorschlagsliste angezeigt, aus der der gewünschte Ort, die Straße, die Hausnummer ausgewählt werden kann. Sollte der Ort, die Straße oder die Hausnummer nicht in der Liste sein, versuchen Sie es mit dem Nachbarort, der Straße oder der Hausnummer, um sich dann in der Karte die gewünschte Adresse zu suchen.

### **Warum wird mir bei der Navigation in den gewünschten Bereich nur eine graue Fläche angezeigt?**

Wenn Sie nach der Navigation eine graue Fläche angezeigt bekommen, befindet sich der Druckbereich nicht im Zuständigkeitsbereich der Pfalzwerke Netz AG. Das bedeutet, dass die Pfalzwerke Netz AG in diesem Bereich nicht zuständig ist und keine Leitungen liegen hat. Wir bitten Sie trotzdem die Anfrage fortzuführen, damit das System dies nochmals prüfen kann und eventuelle Leitungen im Grenzgebiet beauskunftet werden. Wenn Sie die Plananfrage abschließen wird Ihnen das Ergebnis per E-Mail mitgeteilt.

### **Was bedeutet, „das Anfragegebiet befindet sich ganz oder teilweise außerhalb des Netzgebietes“?**

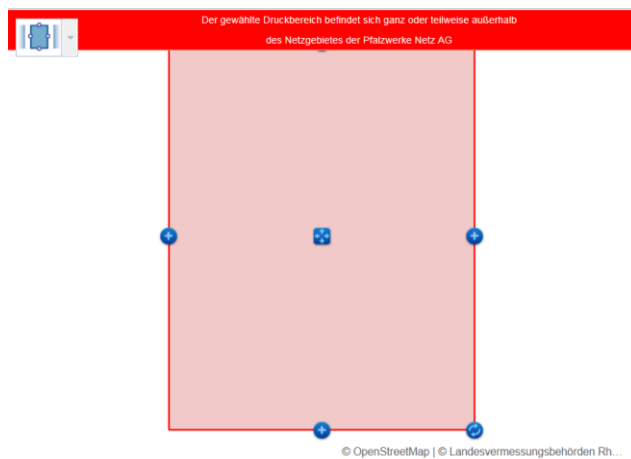
Es bedeutet, dass sich das Anfragegebiet außerhalb oder angrenzend an die Netzgebietsgrenze der Pfalzwerke Netz AG befindet? Führen Sie die Anfrage trotzdem bis zum Schluss durch, damit Sie die Auskunft über eventuelle Leitungen im Grenzgebiet erhalten. Zusätzlich erhalten Sie auch den Hinweis sich entsprechend bei weiteren zuständigen Netzbetreiber eine Planauskunft einzuholen.



### Ich kann die Anfrage nicht abschließen, was mache ich falsch?

Bevor Sie die Anfrage abschließen, müssen Sie beim Festlegen der Anfrageparameter eine Projektbezeichnung, den Grund der Anfrage sowie Baubeginn und Bauende angeben. Erst nach diesen Eingaben lässt sich die Anfrage abschließen.

Befindet sich das Anfragegebiet außerhalb des Netzgebietes der Pfalzwerke Netz AG, so erhalten Sie beim setzen des Planrahmens einen Hinweis (Planrahmen färbt sich rot).



In diesem Fall lässt sich die Anfrage ebenfalls nicht abschließen, der Planrahmen muss erst in das Netzgebiet gesetzt werden.

### Wie bekomme ich die Planauskunft wenn das Anfragegebiet zu groß ist, um sie mit der Online Planauskunft zu erstellen?

Wenn Sie eine Planauskunft über einen größeren Bereich benötigen, senden Sie eine E-Mail mit Ihrer Anfrage an [gis-produktion@pfalzwerke-netz.de](mailto:gis-produktion@pfalzwerke-netz.de).

### Wie bekomme ich eine Leitungsauskunft im DXF-Format?

Wenn Sie eine Planauskunft im DXF-Format benötigen, senden Sie eine E-Mail mit Ihrer Anfrage an [gis-produktion@pfalzwerke-netz.de](mailto:gis-produktion@pfalzwerke-netz.de).