FAQ Primeo Energie-App

Allgemeines zur Primeo Energie-App

- Ist die Primeo-Energie App kostenlos?
- Für wen eignet sich die Primeo Energie-App?
- Weshalb sollte ich die Primeo Energie-App nutzen?
- Welche Funktionalitäten zählen zu den Grundfunktionalitäten?

Aktivierung und Login

- Kann ich mich mit einem bestehendem myPrimeo-Benutzerkonto anmelden?
- Wie kann ich mich ohne bestehendes myPrimeo-Benutzerkonto registrieren?
- Kann ich die App auch herunterladen und nutzen, wenn ich nicht Kundin bzw. Kunde von Primeo Energie bin?
- Benötige ich für die Anmeldung und Registrierung einen Smart Meter?

Daten

- Was passiert mit meinen Daten?
- Können andere Nutzerinnen und Nutzer der Primeo Energie-App meinen Stromverbrauch einsehen?
- Was ist ein vergleichbarer Haushalt?
- Wie wird mein Verbrauch nach Kategorien aufgeteilt?
- Wie wird Elektromobilität berücksichtigt?
- Wie werden eine Batterie, eine Wärmepumpe oder eine Photovoltaikanlage berücksichtigt?
- Ist die Datensicherheit gewährleistet?

Smart Meter

- Was ist ein Smart Meter?
- Benötige ich einen Smart Meter für die Nutzung der Primeo Energie-App?
- Wie und wo sehe ich, ob ich einen Smart Meter habe?
- Was bringt ein Smart Meter?
- Wie überprüfe ich, ob die Übertragung meiner 15-minütigen Smart-Meter-Daten aktiviert ist?
- Weshalb führt Primeo Energie Smart Meter ein?
- Was kostet mich ein Smart Meter?
- Was muss ich unternehmen, damit ich einen Smart Meter erhalte?
- Welche Daten erfasst der Smart Meter?

Kontakt

- An wen kann ich mich wenden, wenn ich Probleme mit der Primeo Energie-App habe?

Einstellungen/Persönliche Daten

- Wie kann ich meine persönlichen Daten wie Vornamen, Nachnamen oder meine E-Mailadresse für Benachrichtigungen verändern oder löschen?
- Wenn ich die Primeo Energie-App nicht weiter nutzen möchte und meinen Account lösche, hat dies Auswirkungen auf meinen Zugang zum Primeo-Energie-Kundenportal?

Allgemeines zur Primeo Energie-App

Ist die Primeo-Energie App kostenlos?

Ja, die Primeo Energie-App ist in den Grundfunktionalitäten kostenlos für Sie.

Für wen eignet sich die Primeo Energie-App?

Die Primeo Energie-App wendet sich an alle Privatkundinnen und Privatkunden. Der volle Funktionsumfang steht zur Verfügung, sobald das Haus oder die Wohnung über einen Smart Meter als Hauptzähler verfügt. Darüber hinaus muss der Smart Meter umgestellt sein auf Lastgangdaten.

Interessierte Privatkundinnen und Privatkunden, welche noch noch nicht über einen aktiven Smart Meter verfügen, können trotzdem schon von der Primeo Energie-App profitieren. Im Netzgebiet von Primeo Energie kann Ihr neuer Smart Meter in der App beantragt werden. Der Austausch und die Installation des Zählers erfolgt innert 30 Tagen.

Bei Kundinnen und Kunden, die mit einer Photovoltaikanlage selbst Strom produzieren, deren Anlage <30 kVA Leistung hat, und die Eigenverbrauch geltend machen, ist folgendes zu beachten: Die anhand der Smart-Meter-Daten dargestellten Verbräuche und Berechnungen basieren auf dem Netto-Stromverbrauch, d.h. Ihrem vom Netz bezogenen Strom. Der selbstverbrauchte PV-Strom sowie die rückgelieferte Energie können im Moment noch nicht dargestellt werden. Dieses Feature folgt Mitte des Jahres 2026.

- Anzeige Rücklieferung: Abhängig vom Zähler (Bezug und Einspeisung)
- Anzeige Eigenverbrauch
  → Implementierung per Ende 2025 geplant

Weshalb sollte ich die Primeo Energie-App nutzen?

Die Primeo Energie-App unterstützt Sie dabei, Ihren Stromverbrauch besser zu verstehen und zu optimieren. Ziel ist es, Ihnen den effizienten Umgang mit Energie näherzubringen.

Welche Funktionalitäten zählen zu den Grundfunktionalitäten?

Zu den Grundfunktionalitäten der App zählen ab 1. November 2025:

- Registrierung
- Onboarding
- Login
- Anzeige Verbrauchs- und Produktionsdaten
- Disaggregation des Stromverbrauchs
- Anomalienerkennung
- Vergleich zu anderen Haushalten
- Notification
- Energieberatung/Einsparhinweise
- Unpaired Status
- Verlinkung zu E-Commerce

Aktivierung und Login

Kann ich mich mit einem bestehendem myPrimeo-Benutzerkonto anmelden?

Ja. Kundinnen und Kunden mit einem bestehendem myPrimeo-Kundenportal-Account können sich mit diesem anmelden. Es ist keine erneute Registrierung notwendig.

Wie kann ich mich ohne bestehendes myPrimeo-Benutzerkonto registrieren?

Kundinnen und Kunden von Primeo Energie können sich auch ohne bestehendes myPrimeo-Benutzerkonto anmelden. Die Synchronisation erfolgt im Anschluss via Name, Vorname, Adresse und der im SAP hinterlegten Zählernummer.

Der neu angelegte Account kann später im Sinne eines SSO (Single-Sign-On; einmaliges Einwählen) für das myPrimeo-Kundenportal genutzt werden.

Kann ich die App auch herunterladen und nutzen, wenn ich nicht Kundin bzw. Kunde von Primeo Energie bin?

Der Download der App ist für jeden Haushalt möglich. Allerdings ist die Verbindung der App mit dem Smart Meter nicht so einfach wie im eigenen Netzgebiet. Für einen solchen Fall gibt es die Möglichkeit eines Datentransfer-Agreements. Der Kunde beantragt bei seinem Netzbetreiber die Freigabe seiner Daten für die Nutzung einer Dienstleistung, die durch Dritte angeboten wird.

Dieses Datentransfer-Agreement nutzt Primeo Energie auch intern, um die Vorgaben im Bereich der Regulatorik zu erfüllen. Das Agreement kann somit auch Kundinnen und Kunden in anderen Netzgebieten zur Verfügung gestellt werden. Eine einfachere Vorgehensweise wäre eine sog. Whitelabel-Lösung. In diesem Fall bietet Ihr Netzbetreiber die Lösung in seinem Netzgebiet selbst und in seinem Corporate Design an.

Benötige ich für die Anmeldung und Registrierung einen Smart Meter?

Für die reine Anmeldung und Registrierung benötigen Sie keinen Smart Meter. Um die Funktionen (disaggregierte Verbrauchsanzeige, Vergleich mit anderen Haushalten) der App nutzen zu können, ist allerdings ein auf Lastgangdaten umgestellter Smart Meter notwendig.

Sollten Sie noch über keinen Smart Meter verfügen oder Ihr Smart Meter ist noch nicht auf Lastgangdaten umgestellt, ist dies kein Problem. Wenn während der Synchronisation keine Werte übertragen werden können, stellt die App das fest. Sie werden in der Folge informiert, dass die Ursache dafür zwei Gründe haben kann:

i) Es ist kein Smart Meter vorhanden, oder
ii) der Smart Meter ist noch nicht auf Lastgangdaten umgestellt.

Im Netzgebiet von Primeo Energie wird Ihnen daraufhin angeboten, mit Ihrem Einverständnis den Kundensupport zu kontaktieren. Dieser prüft die Situation und veranlasst die entsprechende Anpassung.

Der Austausch und die Installation des Zählers erfolgen innert 30 Tagen. Die Umstellung auf Lastgangdaten erfolgt innert drei Arbeitstagen.

Daten

Was passiert mit meinen Daten?

Die Daten werden wie bis anhin vom Netzbetreiber oder von einer von ihm beauftragten Firma gespeichert und für die Bereitstellung der Informationen in der App verwendet. Primär werden die Daten zur Verrechnung des Stroms verwendet. Sie können die Daten zudem zur Optimierung Ihres Stromverbrauchs nutzen. Eine weitere Anwendung ist die Optimierung und Planung des Stromnetzes durch den Netzbetreiber.

Primeo Energie verpflichtet sich, die Privatsphäre zu schützen. Veröffentlichte Vergleichswerte zwischen Haushalten basieren auf Durchschnittswerten einer Gruppe, die gross genug ist, dass eine Individualisierung ausgeschlossen ist. Eine abschliessende Liste der Anwendungsfälle, der Sie mit Ihrer Aktivierung zustimmen, ist in den Nutzungsbedingungen einsehbar.

Können andere Nutzerinnen und Nutzer der Primeo Energie-App meinen Stromverbrauch einsehen?

Nein, niemand kann Daten anderer Nutzenden einsehen.

Was ist ein vergleichbarer Haushalt?

Haushalte mit ähnlichen Haushaltsdaten werden als vergleichbare Haushalte bezeichnet. Die Haushaltsdaten umfassen unter anderem die Anzahl Personen im Haushalt, das Heizsystem und die Art der Warmwasseraufbereitung. Abhängig von der Höhe des Verbrauchs, werden die Nutzenden auf dem Portal mit einer der folgenden drei Gruppen verglichen:

a) Durchschnitt der vergleichbaren Haushalte,
b) Durchschnitt der Top-25-Prozent der vergleichbaren Haushalte oder
c) Durchschnitt der Top-10-Prozent der vergleichbaren Haushalte.

Die zugewiesene Gruppe ist sowohl im Verbrauchsgraphen durch Klick auf «Vergleichbare Haushalte anzeigen» als auch im Bereich mit der Überschrift «Vergleich» ersichtlich. Die Gruppenzuweisung kann sich ändern, falls die Haushaltseigenschaften aktualisiert werden oder wenn beispielsweise der durchschnittliche Verbrauch des Nutzenden bisher über dem durchschnittlichen Verbrauch der ähnlichen Haushalte lag und neu darunter liegt.

Wie wird mein Verbrauch nach Kategorien aufgeteilt?

Die Aufteilung nach Verbrauchskategorien erfolgt mittels intelligenter Algorithmen aus den 15-minütigen Messwerten. Die Basis für die Algorithmen und die Analysen bilden Verbrauchsmuster typischer Haushalte, die anhand wichtiger Haushaltseigenschaften klassifiziert werden. Zur Verbesserung der Analysen nutzen wir zusätzlich weitere Datenpunkte, wie z.B. die Gleichläufigkeit des Stromverbrauchs mit Temperatur- und anderen Wetterdaten. Trotz eines breiten Datensatzes und trainierter Algorithmen unterliegt jede, auch unsere, Analyse immer einer gewissen Unschärfe. Daher haben alle Nutzenden jederzeit die Möglichkeit, ihre persönlichen Daten wie Haushaltseigenschaften oder Haushaltsgeräte manuell zu ergänzen bzw. anzupassen.

Wie wird Elektromobilität berücksichtigt?

Wenn Nutzende ein Elektroauto besitzen, wird der Stromverbrauch, den die Nutzenden für das Laden des Elektroautos benötigen, bei der Berechnung des Verbrauchslevels und dem Vergleich mit ähnlichen Haushalten berücksichtigt. Die Primeo Energie-App analysiert den Stromverbrauch und berechnet, wie viel Strom der Nutzende für das Laden des Elektroautos benötigt.

Dieser berechnete Stromverbrauch für das Laden des Elektroautos wird dann bei der Einstufung des Haushalts in ein Verbrauchslevel auf alle Schwellenwerte hinzugerechnet. Auch beim Vergleich mit ähnlichen Haushalten wird dieser Stromverbrauch berücksichtigt. So wird der mittlere Stromverbrauch ähnlicher Haushalte ohne Stromverbrauch zum Laden von Elektroautos bestimmt. Anschliessend wird der persönliche Stromverbrauch, den der Nutzende zum Laden des Elektroautos benötigt, dem Stromverbrauch ähnlicher Haushalte hinzuaddiert. Somit beeinflusst der persönliche Stromverbrauch, den ein Nutzender zum Laden des Elektroautos benötigt, weder die Einstufung in das Verbrauchslevel noch den Vergleich zu ähnlichen Haushalten.

Voraussetzung für die Berücksichtigung des Elektroautos ist, dass das Elektroauto zuhause über denselben Stromzähler geladen wird, der in der Primeo EnergieApp sichtbar ist. Dabei gilt es zu beachten, dass der Stromverbrauch, den ein Nutzender zum Laden des Elektroautos benötigt, aus dem Gesamtverbrauch herausanalysiert wird. Somit kann es hierbei möglicherweise zu Ungenauigkeiten kommen.

Wie werden eine Batterie, eine Wärmepumpe oder eine Photovoltaikanlage berücksichtigt?

Bei Kundinnen und Kunden, die mit einer Photovoltaikanlage selbst Strom produzieren, deren Anlage <30 kVA Leistung hat und die Eigenverbrauch geltend machen, ist folgendes zu beachten: Die anhand der Smart-Meter-Daten dargestellten Verbräuche und Berechnungen basieren auf dem Netto-Stromverbrauch, d. h. Ihrem vom Netz bezogenen Strom. Der selbst verbrauchte PV-Strom sowie die rückgelieferte Energie können im Moment noch nicht dargestellt werden.

Wärmepumpen werden in den Vergleichen berücksichtigt, aktuell aber noch nicht herausgerechnet. Diese Funktionalität folgt in Kürze.

Ist die Datensicherheit gewährleistet?

Die gesetzlichen Vorgaben werden bei der Messung, der Übertragung und der Verarbeitung der Daten jederzeit eingehalten. Ihre Daten bleiben entlang der digitalen Kommunikationskette des intelligenten Messsystems durchgehend pseudonymisiert und verschlüsselt.

Sie werden durch den Smart Meter nicht überwacht. Ihre persönlichen Verbrauchsdaten sind nur für Sie zugänglich. Die Energieverrechnung erfolgt über die für die Rechnungstellung relevanten Daten.

Die zusätzlich für den sicheren Netzbetrieb erfassten Daten, werden entsprechend den Anforderungen des Datenschutzes anonymisiert verwendet.

Art. 17c Abs. 1 StromVG sieht konkret vor, dass auf die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit intelligenten Mess-, Steuer- oder Regelsystemen das eidgenössische Datenschutzgesetz (DSG) Anwendung findet. In der Stromversorgungsverordnung (StromVV) hat der Bundesrat zudem spezifische datenschutzrechtliche Regelungen getroffen, die im Umgang der Netzbetreiber mit Smart Meter seit Inkrafttreten am 1. Januar 2018 zu beachten sind und dem allgemeineren Datenschutzgesetz vorgehen.

Smart Meter

Was ist ein Smart Meter?

Der Smart Meter ist Ihr Anschluss an die Energiezukunft. Es ist ein Stromzähler auf dem neuesten Stand der Technik. Anders als Ihr bisheriger Zähler muss der Smart Meter nicht mehr «von Hand» abgelesen werden. Sobald der Smart Meter ins Kommunikationsnetz Ihres Stromversorgers eingebunden ist, meldet der Zähler die Verbrauchsdaten automatisch, üblicherweise über die Stromleitung.

Smart Meter unterscheiden sich in der Art der Übertragung der Verbrauchsdaten. Lastgang-basierte Zähler melden die 15-Minuten-Werte einmal täglich, während Registerdaten-zähler einmal pro Monat ausgelesen werden. Dann wird der Registerwert vom Vormonat mit dem aktuellen Monat verglichen und so der Verbrauch für einen Monat ermittelt.

Benötige ich einen Smart Meter für die Nutzung der Primeo Energie-App?

Für die reine Anmeldung und Registrierung benötigen Sie keinen Smart Meter. Um die Funktionen (Disaggregierte Verbrauchsanzeige, Vergleich mit anderen Haushalten) der App nutzen zu können, ist allerdings ein auf Lastgangdaten umgestellter Smart Meter notwendig.

Sollten Sie noch über keinen Smart Meter verfügen oder Ihr Smart Meter noch nicht auf Lastgangdaten umgestellt sein, ist das kein Problem. Sollten während der Synchronisation keine Werte übertragen werden, stellt die App dies fest. Sie werden in der Folge informiert, dass die Ursache dafür zwei Gründe haben kann: i) Es ist kein Smart Meter vorhanden oder ii) dieser ist noch nicht auf Lastgangdaten umgestellt.

Im Netzgebiet von Primeo Energie wird Ihnen daraufhin angeboten, mit Ihrem Einverständnis den Kundensupport zu kontaktieren. Dieser prüft die Situation und veranlasst die entsprechende Anpassung.

Der Austausch und die Installation eines Zählers erfolgt innert 30 Tagen. Die Umstellung auf Lastgangdaten erfolgt innert drei Arbeitstagen.

Wie und wo sehe ich, ob ich einen Smart Meter habe?

Ob Sie einen aktiven Smart Meter haben, erkennen Sie an Ihrer Stromrechnung. Falls Sie effektive Rechnungen anstatt Akontorechnungen erhalten, verfügen Sie bereits über einen Smart Meter.
Ferner handelt es sich bei einem Smart Meter um einen Stromzähler mit Display, im Gegensatz dazu verfügt ein alter Zähler über eine Drehscheibe:

- Elektronisches Display (meist schwarz-grau mit Tasten)
- Häufig mit Zählernummer, die mit „SM“ oder ähnlich beginnt
- Oft mit Kommunikationsanzeige (z. B. Symbol für Funk oder Netzwerk)

Falls Sie sich nicht sicher sind, schauen Sie auf Ihrer letzten Stromrechnung oder fragen Sie direkt beim Kundendienst von Primeo Energie nach.

Was bringt ein Smart Meter?

Mit dem Smart Meter wird die Erfassung des Stromverbrauchs einfacher. Manuelles Ablesen ist nicht mehr nötig, die Akontorechnung entfällt. Gleichzeitig bietet der Smart Meter auch Ihnen als Kundin oder Kunde neue Möglichkeiten. Wenn Sie wünschen, können Sie Ihren Stromverbrauch, im 15-Minuten-Takt aufgezeichnet und abrufen. Diese Einstellung kann in der Energie-App beim Netzbetreiber aktiviert bzw. beantragt werden.
Sie erfahren so, wie sich Ihr Stromverbrauch entwickelt und wo sie allenfalls optimieren könnten.

Wie überprüfe ich, ob die Übertragung meiner 15-minütigen Smart-Meter-Daten aktiviert ist?

Opt. 1: mit App

Nach dem Download und der Anmeldung erfolgt in der App der sog. «Pairing-Prozess». Dabei handelt es sich um die Synchronisation von App, Smart Meter und dem SAP.

Sollten während der Synchronisation keine Werte übertragen werden können, stellt die App dieses fest. Sie werden in der Folge informiert, dass die Ursache dafür zwei Gründe haben kann: i) Es ist kein Smart Meter vorhanden oder ii) der Smart Meter ist noch nicht auf Lastgangdaten umgestellt.

In beiden Fällen können Sie über die App den Kundendienst mit der Prüfung und zeitgleicher Ausführung beauftragen. Die Umstellung auf Lastgangdaten (15-Minuten-Werte) kann bis zu drei Werktage dauern.

Da Smart-Meter-Daten im SAP nur einmal täglich übermittelt werden, ist es möglich, dass Sie die erste Visualisierung erst am Folgetag der Anmeldung und der Synchronisation erhalten. Sollten Sie diese Informationen nicht erhalten, bitte in der App den Kundensupport kontaktieren. Führen Sie hierfür die folgenden Schritte gemäss untenstehenden Screenshots in der Primeo Energie App durch:

Opt. 2: ohne App

Das ist von aussen nicht direkt sichtbar. Die Umstellung auf Lastgangdaten ist eine Konfiguration im System eines jeden Netzbetreibers.

Folgende Hinweise können helfen:

- In Ihrem Online-Kundenportal (sofern vorhanden) können Sie erkennen, ob Sie 15-Minuten-Daten einsehen können. Ist das der Fall, ist Ihr Zähler entsprechend umgestellt.
- Alternativ können Sie direkt bei Ihrem Stromversorger nachfragen - sie können Ihnen mitteilen, ob Ihr Zähler auf zeitlich aufgelöste Messung (15-Minuten-Intervalle) eingestellt ist (via Kundensupport).

Weshalb führt Primeo Energie Smart Meter ein?

Bis Ende 2027 müssen gemäss dem Stromversorgungsgesetz bestehende Stromzähler durch sogenannte intelligente Messgeräte (Smart Meter) ersetzt werden. Smart Meter sind Teil der Energiestrategie 2050, dem das Schweizer Stimmvolk im Jahr 2017 zugestimmt hat.

Was kostet mich ein Smart Meter?

Für Sie entstehen keine direkten Kosten. Die Kosten für den neuen Stromzähler sind anrechenbare Netzkosten, die über die Netznutzung verrechnet werden.

Was muss ich unternehmen, damit ich einen Smart Meter erhalte?

In der Schweiz ist der Einbau von Smart Metern gesetzlich vorgeschrieben – alle Haushalte sollen bis spätestens 2027 mit einem intelligenten Stromzähler ausgestattet werden (gemäss StromVV/NEV).

Was können Sie tun:

- **Abwarten:** In den meisten Fällen müssen Sie nichts unternehmen – Ihr Netzbetreiber wird Sie automatisch informieren, sobald Ihr Haushalt für die Umstellung vorgesehen ist. Der Austausch erfolgt dann für die Kundin bzw. den Kunden kostenlos durch Fachpersonal.

- **Aktiv anfragen:** Wenn Sie nicht warten möchten, können Sie beim Kundendienst Ihres Stromversorgers bzw. Netzbetreibers nachfragen bzw. diesen über das Kundenportal oder die Energie-App beantragen.
  Via Kundenportal oder App gelangt die Anfrage an die zuständige Abteilung, in der ein Wechselantrag erstellt wird.

Welche Daten erfasst der Smart Meter?

Ein Smart Meter erfasst zahlreiche Daten und speichert diese lokal. Um Engpässe zu vermeiden, werden aber nicht alle Daten via Powerline übermittelt.

- **Verbrauchsdaten:**
  - Gesamtverbrauch in Kilowattstunden (kWh)
  - Bei Bedarf aufgeschlüsselt nach Hochtarif/Niedertarif (HT/NT)
  - Optional auch Eigenverbrauch (bei PV-Anlagen)

- **Zeitlich aufgelöste Verbrauchsdaten (bei Lastgangmessung):**
  - Stromverbrauch im 15-Minuten-Takt
    → Dadurch lässt sich nachvollziehen, wann wie viel Strom verbraucht wurde.

- **Messdaten zur Stromqualität (je nach Gerätetyp):**
  - Spannung, Stromstärke, Frequenz
    → Diese Werte helfen bei der Netzüberwachung, sind aber für den Endkunden meist nicht sichtbar.

- **Zählerstande (Registerwerte):**
  - Aktuelle Zählerstände für die Abrechnung
  - Werden automatisch an den Netzbetreiber übermittelt (je nach Konfiguration täglich oder monatlich)

- **Weitere technische Daten (intern):**
  - Gerätestatus, Fehlerprotokolle oder Kommunikationsstatus
  - Werden vom Netzbetreiber genutzt, um den Betrieb zu überwachen

Kontakt

An wen kann ich mich wenden, wenn ich Probleme mit der Primeo Energie-App habe?

Bitte wenden Sie sich direkt an unseren Kundendienst via:

i) App
ii) Kontaktformular
iii) Telefon: +41 61 415 41 50

Einstellungen/Persönliche Daten

Wie kann ich meine persönlichen Daten wie Vornamen, Nachnamen oder meine E-Mailadresse für Benachrichtigungen verändern oder löschen?

Ihre persönlichen Einstellungen können Sie entweder in Ihrem myPrimeo-Kundenportal oder in der Primeo Energie-App unter «Einstellungen» ändern.

Wenn ich die Primeo Energie-App nicht weiter nutzen möchte und meinen Account lösche, hat dies Auswirkungen auf meinen Zugang zum Primeo-Energie-Kundenportal?

(Antwort folgt)