

## Allgemeine Geschäftsbedingungen „StromGarant24“

für die Lieferung elektrischer Energie an Kunden der  
Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH  
Stand: 1. Januar 2024

### 1. Wie und in welchem Umfang liefert die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH? Für welche Zwecke dürfen Sie den Strom verwenden? Was gilt bei Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung?

(1) Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH schließt die Verträge, die für die Durchführung der Stromlieferung erforderlich sind, mit dem Netzbetreiber ab. Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH ergreift die ihr möglichen Maßnahmen, um Ihnen am Ende des von Ihnen genutzten Netzanschlusses Strom zu den jeweiligen Preisen und Bedingungen des Stromlieferungsvertrags zu liefern. Ihre Berechtigung zur Nutzung des Netzanschlusses richtet sich nach der Niederspannungsanschlussverordnung (BGBI 2006, S. 2477).

(2) Welche Stromart (Drehstrom oder Wechselstrom) und Spannungsart Ihnen geliefert wird, ergibt sich aus den technischen Gegebenheiten des Netzanschlusses und der Beschaffenheit Ihrer Anlage.

(3) Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH wird Ihnen gesamten leitungsgebundenen Strombedarf im Rahmen des mit Ihnen geschlossenen Stromlieferungsvertrags decken und Ihnen im vertraglich vorgesehenen Umfang jederzeit Strom zur Verfügung stellen. Von dieser Pflicht ist die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH jedoch befreit,

a) soweit im Stromlieferungsvertrag eine zeitliche Beschränkung der Stromlieferung festgelegt ist,

b) soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Nutzung des Anschlusses nach § 17 oder § 24 Absatz 1, 2 und 5 der Niederspannungsanschlussverordnung unterbrochen hat oder

c) soweit und solange die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH an der Erzeugung, dem Bezug oder der Lieferung des Stroms entweder durch höhere Gewalt oder durch sonstige Umstände, deren Beseitigung der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist. Bei der Beurteilung der Zumutbarkeit findet § 36 Absatz 1, Satz 2 des Energiewirtschaftsgesetzes entsprechende Anwendung.

(4) Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung ist die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH von der Pflicht, Strom zu liefern dann befreit, soweit es sich um die Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt. Das gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH nach Punkt 10 dieser Allgemeinen Bestimmungen beruht. Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH ist verpflichtet, Ihnen auf Wunsch unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH bekannt sind oder in zumutbarer Weise von der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH aufgeklärt werden können.

(5) Wenn Ihr Jahresverbrauch größer als 30 kW und größer als 100.000 kWh ist, können sowohl Sie, als auch die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH in Textform verlangen, dass über eine Anpassung Ihres Vertrags verhandelt wird. Sollten wir uns über diese Anpassung nicht innerhalb eines Monats einigen können, kann derjenige, der die Anpassung verlangt hat, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündigen.

### 2. In welchem Umfang beziehen Sie Ihren Strom bei der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH? Was müssen Sie beachten, wenn Sie selbst Strom erzeugen?

(1) Sie beziehen von der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH Ihren gesamten leitungsgebundenen Strombedarf.

(2) Davon ausgenommen sind Eigenanlagen zur Nutzung der Kraft-Wärme-Kopplung (mit bis zu 50 Kilowatt elektrischer Leistung) und aus erneuerbaren Energien. Außerdem Eigenanlagen, die Ihren Bedarf dann decken, wenn die Stromversorgung durch die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH ausfällt (sogenannte Notstromaggregate). Sie dürfen Notstromaggregate außerhalb ihrer eigentlichen Bestimmung nur zur Erprobung (maximal 15 Stunden monatlich) betreiben.

### 3. Wem müssen Sie Zutritt gestatten, damit Ihre Anlage geprüft werden kann?

Sie sind verpflichtet, den mit einem Ausweis versehenen Beauftragten der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH, des Netzbetreibers oder des Messstellenbetreibers Zutritt zu Ihrem Grundstück und Ihren Räumen zu ermöglichen. Dabei werden Sie mindestens eine Woche vorher durch einen Aushang an oder im Haus oder eine Mitteilung an Sie informiert. Gleichzeitig wird Ihnen mindestens ein Ersatztermin angeboten. Das Zutrittsrecht gilt nur dann, wenn Messeinrichtungen abgelesen oder preisliche Bemessungsgrundlagen ermittelt werden müssen.

### 4. Wer liest den Zählerstand ab und was müssen Sie dabei beachten?

(1) Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH ist berechtigt, für Ihre Abrechnung die Ablesedaten zu verwenden, die sie vom Netzbetreiber erhalten hat.

(2) Ihr Zählerstand wird von der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH, einem von ihr beauftragtem Dienstleister, dem Messstellenbetreiber oder auf Wunsch der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH von Ihnen selbst abgelesen. Und zwar dann, wenn es für eine Abrechnung nötig ist, aufgrund eines Lieferantenwechsels erfolgt oder ein berechtigtes Interesse der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH an einer Überprüfung der Ablesung besteht. Wenn es Ihnen nicht zumutbar ist, den Zählerstand selbst abzulesen, können Sie dieser Selbstablesung im Einzelfall widersprechen. Ist dieser Widerspruch berechtigt, wird die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH kein gesonderter Entgelt für eine eigene Ablesung verlangen.

(3) Wenn der Zutritt zur Messeinrichtung nicht möglich ist, kann die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH Ihren Verbrauch auf Grundlage der letzten Ablesung schätzen. Sind Sie Neukunde, erfolgt die Schätzung nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden, unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse. Ihr Verbrauch wird auch dann auf die eben ausgeführte Art geschätzt, wenn Sie eine Selbstablesung nicht oder aber verspätet vornehmen, obwohl Sie nach Absatz 2 hierzu verpflichtet sind.

### 5. Dürfen Sie die Messeinrichtungen überprüfen lassen? Wer trägt die Kosten?

Sie können jederzeit ein Nachprüfen der Messeinrichtung durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle beim Messstellenbetreiber verlangen. Wenn Sie den Antrag auf Nachprüfung nicht bei der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH stellen, müssen Sie die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH mit der Antragstellung informieren. Die Kosten der Prüfung werden vom Messstellenbetreiber getragen, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet. Ist dies nicht der Fall, so tragen Sie die Kosten der Prüfung.

### 6. Wie werden Berechnungsfehler behandelt?

(1) Ergibt die Nachprüfung der Messeinrichtung ein Überschreiten der Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler an der Ermittlung des Rechnungsbetrags festgestellt, wird Ihnen der Betrag erstattet, den Sie zu viel bezahlt haben. Sollte der geleistete Betrag zu niedrig sein, so müssen Sie nachbezahlen. Ist das Ausmaß des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an, ermittelt die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung durch eine Schätzung. Die Schätzung für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung erfolgt aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Ablesungsraums oder auf Grund des vorjährigen Verbrauchs. Die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen. Bei Berechnungsfehlern auf Grund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung gilt Folgendes: Grundlage für die Nachrechnung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und Ihnen mitgeteilte korrigierte Verbrauch.

(2) Ansprüche nach Punkt 6 Absatz 1 beschränken sich auf den letzten Ablesungszeitraum vor Feststellung des Fehlers. Kann die Auswirkung des Fehlers jedoch über einen längeren Zeitraum festgestellt werden, sind die Ansprüche auf längstens drei Jahre beschränkt.

### 7. Preise

(1) Der Endpreis setzt sich aus Grund- und Arbeitspreis – ggf. getrennt nach Hoch- und Niedertarif – zusammen. In dem Endpreis sind die folgenden Kosten in ihrer jeweils gültigen Höhe enthalten:

- Kosten für Energiebeschaffung
- Kosten für Messstellenbetrieb und Messung (soweit diese Kosten dem Versorger in Rechnung gestellt werden)
- Das an den Netzbetreiber abzuführende Netznutzungsentgelt (einschließlich Kosten für Abrechnung und Blindstrom)
- Die Offshore-Umlage
- Die vom Netzbetreiber erhobenen Zuschläge nach dem Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz (KWVG)
- Die vom Netzbetreiber erhobene Umlage nach § 19 Absatz 2 StromNEV
- Kosten für Abwicklung und Vertrieb
- Die der Gemeinde zufließende Konzessionsabgabe
- Stromsteuer
- Umsatzsteuer

Darüber hinaus enthält der Vertragspreis den CO<sub>2</sub>-Preis für die von den Stadtwerken Schwäbisch Gmünd GmbH an die zuständige Behörde gemäß § 8 BEHG abzugebenden Emissionszertifikate in der jeweils geltenden Höhe bezogen auf die gelieferte Strommenge pro Kalenderjahr. Es sind erstmals für das Kalenderjahr 2021 Emissionszertifikate zu einem Preis von 25,00 Euro pro Zertifikat abzugeben. Ein Emissionszertifikat berechtigt zur Emission einer Tonne CO<sub>2</sub>. Der Emissionsfaktor in t CO<sub>2</sub>/MWh wird durch behördliche und gesetzliche Vorgaben bestimmt.

(2) Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH garantiert dem Kunden, dass bis zum Ende der Vertragslaufzeit keine Preisan-

passungen aufgrund gestiegener Energiebeschaffungskosten vornehmen wird. Ausgenommen sind Preisanpassung, die sich aufgrund einer Änderung der im Endpreis enthaltenen und oben unter Ziffer 7.1 dargestellten übrigen Preisbestandteile ergeben oder durch neu eroberte Kostenbestandteile seitens des Gesetzgebers.

Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH wird Anpassungen des Endpreises, die aufgrund einer Änderung der unter Ziffer 7.1 genannten Preisbestandteile erfolgen, über eine briefliche Mitteilung an den Kunden versenden. Die Anpassungen werden jeweils zum Monatsbeginn wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der Anpassung erfolgen muss. Der Kunde ist gem. § 41 Absatz 3 EnWG bei Anpassung des Preises berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, so gelten die angepassten Preise zum angekündigten Zeitpunkt. Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH wird den Kunden auf die Bedeutung seines Verhaltens im Anpassungsschreiben besonders hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH sollen eine Kündigung innerhalb von zwei Wochen nach Eingang in Textform bestätigen.

### 8. Was müssen Sie zum Thema Abrechnung, Zahlungsweise, Abschlagszahlung und zu den Zahlungsbedingungen wissen?

(1) Ihr Stromverbrauch wird jährlich erfasst. Mit diesen Werten wird die Jahresrechnung erstellt. Während des Abrechnungsjahres kann die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH Abschlagszahlungen von Ihnen verlangen. Diese bestimmt die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH nach der Personenzahl in Ihrem Haushalt, Ihrem Jahresverbrauch und den allgemeinen Erfahrungswerten nach billigem Ermessen.

(2) Ändern sich die Brutto-Preise, so können die daraufhin anfallenden Abschlagszahlungen mit dem Vorhundertersatz der Preisänderung entsprechend angepasst werden.

(3) Rechnungen und Abschlagszahlungen sind zu den von der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH angegebenen Terminen fällig. Die Fälligkeitstermine der Abschlagszahlungen für das Folgejahr werden Ihnen in der Jahresabrechnung mitgeteilt. Als Zahlungsweise können Sie zwischen Banküberweisung und einer SEPA-Basislastschrift wählen.

(4) Sollte die Jahresabrechnung ergeben, dass Sie zu hohe Abschläge bezahlt haben, wird Ihnen der Betrag unverzüglich erstattet oder spätestens mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnet. Ist der Stromlieferungsvertrag beendet, erhalten Sie zuviel gezahlte Abschläge unverzüglich zurück.

(5) Wenn Sie Einwände gegen Rechnungen oder Abschlagsrechnungen haben, dürfen Sie die Zahlung nur dann aufschieben oder verweigern, wenn

a) die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht oder,

b) der in der Rechnung angegebene Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch ist wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum. Darüber hinaus müssen Sie eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangt haben, im Rahmen derer die ordnungsgemäße Funktion des Messgeräts noch nicht festgestellt wurde.

(6) Wenn Sie im Zahlungsverzug sind, wird die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH Sie erneut zur Zahlung auffordern oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lassen. Die Kosten, die dabei entstehen, kann die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen. Die Pauschale darf, die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen weist die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH die Berechnungsgrundlage der Pauschale nach.

(7) Gegen Ansprüche der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH können Sie nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

### 9. Wann müssen Sie mit Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen rechnen?

(1) Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH kann Vorauszahlungen verlangen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen. Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH wird Ihnen den Beginn, die Höhe und die Gründe der Vorauszahlungen mitteilen und angeben unter welchen Voraussetzungen die Vorauszahlungen wieder entfallen können.

(2) Sollten Sie keine Vorauszahlungen leisten oder dies nicht können, so kann die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH Sicherheitsleistungen von Ihnen verlangen. Deren Höhe bemisst sich nach dem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag. Leisten Sie die Sicherheit in bar, wird sie zum jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB verzinst.

(3) Sind Sie im Zahlungsverzug und kommen nach erneuter Aufforderung Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht unverzüglich nach, so kann die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH Ihre Sicherheitsleistung verwerten. Darauf werden Sie in der Zahlungsaufforderung hingewiesen. Kursverluste beim Verkauf von Wertpapieren gehen zu Ihren Lasten.

(4) Sie erhalten Ihre Sicherheitsleistung zurück, wenn die Voraussetzungen dafür nicht mehr bestehen.

#### **10. Wann kann die Stromlieferung unterbrochen werden? Wann kommt es zur fristlosen Kündigung?**

(1) Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH ist berechtigt, die Belieferung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn Sie gegen eine vertragliche Bestimmung in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandeln und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Arbeit unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.

(2) Bei anderen Zuwiderhandlungen gegen wesentliche vertragliche Verpflichtungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH berechtigt, die Belieferung vier Wochen nach Ankündigung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber mit der Unterbrechung der Belieferung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder Sie darlegen, dass hinreichende Aussicht besteht, dass Sie Ihren Verpflichtungen nachkommen. Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Belieferung ankündigen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen Zahlungsverzugs darf die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH eine Unterbrechung unter genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn Sie nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 € in Verzug sind. Bei der Berechnung der Höhe dieses Betrags bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die Sie form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstanden haben. Ferner bleiben diejenigen Rückstände außer Betracht, die wegen einer Vereinbarung der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH mit Ihnen noch nicht fällig sind oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung resultieren.

(3) Der Beginn der Unterbrechung wird Ihnen drei Werktage im Voraus angekündigt.

(4) Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH hat die Belieferung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und Sie die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt

haben. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden. Die Pauschale darf, die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen weist die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH die Berechnungsgrundlage der Pauschale nach. Der Nachweis geringerer Kosten ist Ihnen gestattet.

(5) Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH ist in den Fällen des Punkt 10 Absatz 1 berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, wenn die Voraussetzungen zur Unterbrechung der Belieferung wiederholt vorliegen. Bei wiederholten Zuwiderhandlungen nach Punkt 10 Absatz 2 ist die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn sie 2 Wochen vorher angekündigt wurde; Punkt 10 Absatz 2 Satz 2 und 3 gilt entsprechend.

#### **11. Was geschieht mit Ihren persönlichen Daten?**

Ihre personenbezogenen Daten nutzt die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH für allgemeine Informationen zum Vertragsverhältnis und für eigene Werbemaßnahmen. Letztgenannte Nutzung können Sie jederzeit gegenüber der Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH ohne Folgen für das Vertragsverhältnis widersprechen.

**Unsere Datenschutzhinweise finden Sie unter [www.stwgd.de/datenschutz.html](http://www.stwgd.de/datenschutz.html)**

#### **12. Wie erfolgen Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen?**

Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH wird Sie auf eine Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Textform rechtzeitig hinweisen. Die Änderung gilt als genehmigt, wenn Sie ihr nicht binnen sechs Wochen in Textform widersprechen. Die geänderte Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird dann Bestandteil der weiteren Vertragsbeziehung. Die Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH wird Sie bei der Bekanntgabe der Änderung auf diese Folgen besonders hinweisen. Die Frist ist gewahrt, wenn der Widerspruch innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe abgesandt worden ist.

#### **13. Widerrufsbelehrung**

**Der Vertrag einschließlich der erteilten Vollmachten kann innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. E-Mail, Fax, Brief) widerrufen werden. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform,**

**jedoch nicht vor Vertragsschluss. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs an:**

**Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH, Bürgerstr. 5, 73525 Schwäbisch Gmünd oder [info@stwgd.de](mailto:info@stwgd.de)**

#### **14. Information über die Rechte von Haushaltskunden nach § 111 a und b sowie Hinweis auf den Verbraucherservice der BNetzA**

Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung können an unseren Verbraucherservice gerichtet werden. Per Post (Stadtwerke Schwäbisch Gmünd GmbH, Bürgerstr. 5, 73525 Schwäbisch Gmünd), telefonisch (Kundenservice (07171) 603 - 8111, zu Ihrem normalen Telefentarif) oder per E-Mail ([info@stwgd.de](mailto:info@stwgd.de)).

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbelegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice  
Postfach 8001 / 53105 Bonn  
Telefon: Mo.-Fr. von 09.00 Uhr – 15.00 Uhr (030) 22480 - 500 oder (01805) 101000 – Bundesweites Infotelefon (Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren, zu deren Teilnahme der Lieferant verpflichtet ist, bei der Schlichtungsstelle ENERGIE beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstr. 133, 10117 Berlin

Telefon: (030) 2757240 - 0

Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)