

Netznutzung



Die Stadtwerke Geldern Netz GmbH betreibt das Strom- sowie Gasnetz und rechnet mit allen Lieferanten in Geldern für den Transport der Energie so genannte Netznutzungsentgelte ab. Wir sind verpflichtet, diese Beträge auf Ihrer Rechnung informativ darzustellen. Bei unserer „Alles-inklusive-Lieferung“ sind sie selbstverständlich Bestandteil unserer Rechnung und müssen nicht mehr von Ihnen separat gezahlt werden.

Vertragsgrundlage



Vertragsgrundlage sind die Verordnung über die Allgemeinen Bedingungen für die Versorgung mit Wasser, sowie die Grundversorgungsverordnungen, Strom und Gas, nebst den jeweiligen ergänzenden Bestimmungen. Bei Sonderabkommen gilt zusätzlich der individuelle Vertrag. Alle Verordnungen liegen in unserem Kundenzentrum aus. Auf Wunsch senden wir diese gerne zu. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Geldern.

Datenschutz



Die im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis anfallenden Daten werden zu Abrechnungszwecken gespeichert. Die Verbrauchsdaten der Wasserversorgung werden an die Stadt Geldern zur Ermittlung der Entwässerungsgebühren weitergegeben.

Steuerbegünstigtes Erdgas



Erdgas ist steuerbegünstigt! Für das von uns gelieferte Erdgas gilt folgender Hinweis gemäß § 107, Absatz 2, EnergieStV:

„Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem EnergieStG oder der EnergieStV zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an ihr zuständiges Hauptzollamt.“

Fragen und Wünsche richten Sie bitte an unsere Kundenabteilung:

Vorwahl:	02831
Fragen zu Jahresverbrauchsabrechnungen, Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Sperrungen:	9333-21 oder 9333-22
An-, Ab- und Ummeldungen:	9333-41
Installation von Zählern, Herstellung von Hausanschlüssen, Energieberatung:	9333-24
Telefax:	9333-44
Internet:	www.swgeldern.de
e-mail:	info@swgeldern.de
Servicetelefon:	0800 - 93 33 000

Unser Kundenzentrum ist geöffnet:

montags bis donnerstags von:	8.00 bis 16.00 Uhr
freitags von:	8.00 bis 12.30 Uhr

Versorgungsstörungen

Bei Störungen ist unser Bereitschaftsdienst erreichbar, gleichgültig zu welcher Tages- oder Nachtzeit.

Rufen Sie uns bei Bedarf bitte sofort unter den folgenden

Telefon-Nummern an:

Gas und Wasser:	02831/9333-30
Strom:	02831/920-0

Lob und Beschwerden

Ihre Meinung ist uns wichtig. Vielleicht gibt es etwas, das Sie uns schon immer sagen wollten. Hatten Sie in der letzten Zeit Anlass zu Kritik oder Anregungen für Verbesserungen, welche die Stadtwerke Geldern betreffen?

Lassen Sie uns dies ruhig wissen, denn Sie sind uns wichtig. Und wir möchten alles daran setzen Sie, zufrieden zu stellen.

Bitte sagen Sie uns Ihre Meinung; ganz egal ob schriftlich oder mündlich.

Stand 1.1.2010

**Über Strom,
Wasser, Gas
und
mehr als das.**

2010

**Strom, Wasser, Gas
und mehr als das**



**Stadtwerke
Geldern**

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

heute erhalten Sie die Verbrauchsabrechnung für das vergangene Jahr. Um sie trotz zahlreicher Informationen übersichtlich zu gestalten, ist sie in zwei Bereiche aufgeteilt.

Auf der ersten Seite finden Sie die wichtigsten Angaben zum Rechnungsbetrag, Ihren Zahlungen und ob eine Forderung oder ein Guthaben entstanden ist. Zusätzlich nennen wir Ihnen die Höhe sowie Zahlungstermine der neuen Abschläge. Auf den weiteren Seiten sehen Sie Ihre Verbräuche und wie der Rechnungsbetrag ermittelt wurde.

Hier noch weitere wissenswerte Dinge:

Abrechnung



Erstmalig führen wir die Abrechnung auf das Kalenderjahr zum 31.12. durch. Das bedeutet, dass unabhängig vom Ablesetag alle Zählerstände auf diesen Stichtag errechnet werden. Der so ermittelte Verbrauch wird mit dem jeweiligen Arbeitspreis multipliziert. Bei Erdgas findet vorher eine Umrechnung von Volumen (m³) in gelieferte Wärmemenge (kWh) statt. Entsprechend des Abrechnungszeitraums werden die Grund-, Leistungs- bzw. Verrechnungspreise tagesgenau abgerechnet.

Änderung des Abschlagsbetrages



Der Abschlagsbetrag wird stets so bemessen, dass sich bei der nächsten Jahresabrechnung eine möglichst geringe Differenz ergibt. Bei Neukunden legen wir den Abschlag nach Erfahrungswerten oder - bei Mieterwechsel - nach den bisherigen Durchschnittsverbräuchen fest.

Die Zahlungsweise erfolgt in der Regel monatlich über elf gleich hohe Abschlagsbeträge. Andere Zahlungsweisen sind auf Wunsch möglich.

Ihre Abschlagsbeträge sind keine Vorauszahlungen, sondern beziehen sich jeweils auf den rückwirkenden Zeitraum.

Ändert sich zukünftig Ihr Verbrauchsverhalten, rufen Sie uns bitte an. Wir können Ihren Abschlagsbetrag jederzeit gern anpassen.

Guthaben



Wenn sich nach einer Rechnung für Sie ein Guthaben ergibt, verrechnen wir diesen Betrag mit der ersten Abschlagszahlung im neuen Abrechnungszeitraum.

Ein eventuell darüber hinaus gehendes Guthaben erstatten wir innerhalb von 14 Tagen auf Ihr Bankkonto.

Sollten Sie uns keine Einzugsermächtigung erteilt haben, teilen Sie uns bitte Ihre Bankverbindung mit.

Preisänderungen



Bei Preisänderungen lesen wir die Zähler nicht ab. Die Zählerstände errechnen wir

- bei Strom und Wasser zeitlich gewichtet,
- bei Erdgas zu Heizzwecken sowie Wärmespeicherstrom temperaturgewichtet anhand der gemessenen Außentemperaturen.

Einwände gegen die Rechnung



Bei Unstimmigkeiten mit Ihrer Abrechnung, überprüfen Sie bitte Ihre Zählerstände. Falls dennoch etwas nicht stimmt, informieren Sie uns bitte innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung.

Zahlungsart



Die bequemste Art der Zahlung ist für Sie das Lastschriftinzugsverfahren. Wir kümmern uns um die Zahlungen zu den jeweiligen Terminen.

Falls wir keine Einzugsermächtigung von Ihnen haben, liegen Überweisungsvordrucke bei.

Umzug oder Eigentumswechsel



Bei bevorstehendem Umzug rufen Sie uns bitte an. Wir senden oder faxen Ihnen ein vorbereitetes Formular zu.

Oder Sie melden sich ganz einfach per e-mail, oder im Internet unter www.swgeldern.de bei uns an oder ab.

Bis zur Abmeldung sind Sie zahlungspflichtig.

Steuern, Abgaben und Belastungen



In den Gaspreisen ist die gültige Erdgassteuer sowie ein Rabatt enthalten.

In den Strompreisen ist enthalten:

Die gesetzliche Stromsteuer

- ab 01.01.2003 2,05 Cent/kWh

Die Abgaben gemäß Kraft-Wärme-Kopplungs-Gesetz

- ab 01.01.2008 0,199 Cent/kWh
- ab 01.01.2009 0,231 Cent/kWh
- ab 01.01.2010 0,130 Cent/kWh

Die Abgaben gemäß Erneuerbare-Energien-Gesetz

- ab 01.01.2008 1,006 Cent/kWh
- ab 01.01.2009 1,457 Cent/kWh
- ab 01.01.2010 2,230 Cent/kWh

Außerdem enthalten die Tarifpreise eine Konzessionsabgabe in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe sowie eine Umsatz- bzw. Mehrwertsteuer (Zur Zeit für Strom und Gas 19%, für Wasser 7%).

Wasserhärte



Das Gelderner Trinkwasser ist, gemäß der seit 01.02.2007 geltenden neuen Einteilung, in den Härtebereich -hart- einzuordnen. Bei der bis 01.02.2007 gültigen Einteilung in Härtebereiche, entsprach das in Geldern gelieferte Trinkwasser dem Härtebereich 3 (14°-21° dH). Die Waschmittelhersteller empfehlen erfahrungsgemäß Dosierungen, die sich an der Obergrenze des jeweiligen Härtebereichs orientieren.

Daher unser Tipp:

Orientieren Sie sich bei Ihrer Waschmitteldosierung zunächst einmal am Härtebereich -mittel- bzw. 2. Ist das Waschergebnis nicht zufriedenstellend, können Sie beim nächsten Mal die Dosis immer noch erhöhen. Achten Sie bei der Dosierung auch auf die angegebene Menge Trockenwäsche, auf die sich die Dosierempfehlung bezieht.

Auf Wunsch senden wir Ihnen gerne eine vollständige Wasseranalyse zu.