

FAQs ServiceCenter

Was ist ein Abschlag und wie viele muss ich bezahlen?

Abschläge sind monatliche Teilzahlungen für Ihre Jahresabrechnung. Diese werden mit Ihrem Energieverbrauch am Ende des Jahres verrechnet. Sie zahlen elf Abschläge im Jahr. Der zwölfte Abschlag entfällt, da Sie in diesem Monat Ihre Jahresabrechnung erhalten.

Wann und wie sind die Abschläge zu zahlen?

Abschläge sind monatlich zum ersten Werktag im Monat oder bis Mitte (bzw. zum 15.ten) des Monats fällig.

Sie können Ihre monatlichen Abschläge überweisen oder per EC-Karte in unserem ServiceCenter Lange Straße 1 bezahlen. Bargeld wird von uns nicht entgegengenommen.

Einfacher und komfortabler ist hingegen die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats. Mit Ihrer Erlaubnis ziehen wir die vereinbarten Abschläge automatisch zu den jeweiligen Fälligkeitszeitpunkten von Ihrem Bankkonto ein. Sie sparen sich so beispielsweise den Weg zu Ihrer Bank, die Gebühren für Überweisungen und jeden Gedanken an eine etwaige Zahlungserinnerung.

Das SEPA-Lastschriftmandat können Sie auf unserer Homepage unter Aktuelles/SEPA herunterladen. Bitte füllen Sie dieses Formular entsprechend aus und schicken Sie es wahlweise

per E-Mail service@stadtwerkegruppe-del.de (als PDF)
per Post an Stadtwerke Delmenhorst GmbH, Fischstraße 32-34, 27749 Delmenhorst
per Fax 0 42 21/ 12 76 – 23 99

an uns zurück.

Wie werden Abschläge berechnet, wenn ich Neukunde bin?

Wenn uns Ihr Vorjahresverbrauch nicht vorliegt, errechnen wir die Abschläge anhand von personenabhängigen (Wasser) bzw. flächenbezogenen (Erdgas) Erfahrungswerten. Sollte der zu ermittelnde Verbrauch kein vollständiges Abschlagsjahr umfassen, werden wir den Verbrauch entsprechend anpassen.

Wie sind die Preise für Wasser, Erdgas und Strom?

Unsere Preise für Gas, Strom und Wasser können Sie unserer Preisübersicht und Kundeninformationen entnehmen. Die aktuelle Übersicht finden Sie unter Service/Downloadcenter.

Wann erfolgt die Abrechnung?

Die Abrechnung findet für Niederschlagswasser im Dezember statt.

Für Erdgas gibt es in 2017 erstmals eine Stichtagsabrechnung zum 31.12.2017. Dies bedeutet konkret, dass eine Ablesung Ihres Zählerstands im November/Dezember vorgenommen wird. Der Rechnungsversand an Sie erfolgt anschließend im Januar. Die Rechnung muss innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt entsprechend beglichen werden. Durch die Berücksichtigung eines Kalenderjahres, bieten wir Ihnen eine einfachere Übersicht über Ihre Abschlagsbeträge und Abrechnungen.

Wie kann ich bei Ihnen bezahlen?

Sie können Ihre monatlichen Abschläge an uns überweisen oder per EC-Karte in unserem ServiceCenter Lange Straße 1 bezahlen. Bargeld wird von uns nicht entgegengenommen.

Einfacher und komfortabler ist für Sie die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats. Mit Ihrer Erlaubnis ziehen wir die vereinbarten Abschläge automatisch zu den jeweiligen Fälligkeitszeitpunkten von Ihrem Bankkonto ein. Sie sparen sich so beispielsweise den Weg zu Ihrer Bank, die Gebühren für Überweisungen und jeden Gedanken an eine etwaige Zahlungserinnerung. Selbstverständlich ist der Einzug auch jederzeit wieder kündbar.

Das SEPA-Lastschriftmandat können Sie sich unter Aktuelles/SEPA herunterladen. Bitte füllen Sie dieses Formular entsprechend aus und schicken Sie es wahlweise

per E-Mail service@stadtwerkegruppe-del.de (als PDF)
per Post an Stadtwerke Delmenhorst GmbH, Fischstraße 32-34, 27749 Delmenhorst
per Fax 0 42 21/ 12 76 – 23 99

an uns zurück.

Ich möchte Ihnen ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen. Muss dieses schriftlich erfolgen?

Ja, das SEPA-Lastschriftmandat muss schriftlich und mit Unterschrift bei uns eingereicht werden. Das entsprechende Formular finden Sie zum Herunterladen auf unserer Homepage unter Aktuelles/SEPA oder erhalten es direkt in unserem ServiceCenter Lange Straße 1.

Wie melde ich mich bei einem Umzug ab und an?

Die Ab- und Anmeldung bei einem Umzug muss schriftlich erfolgen. Gerne können Sie hierzu in unser ServiceCenter Lange Straße 1 kommen oder uns das ausgefüllte Formular einreichen. Diese erhalten Sie direkt vor Ort oder auf unserer Homepage unter Service/Downloadcenter zum Herunterladen. Eine Ummeldung kann auch per E-Mail an service@stadtwerkegruppe-del.de erfolgen.

Darüber hinaus möchten wir Ihnen gerne einen kleinen "Umzugshelfer" zur Verfügung stellen. Sie können unsere kostenlose Checkliste sowie unser Wohnungsübergabeprotokoll für Ihren Umzug ganz einfach auf unserer Homepage unter Service/Downloadcenter herunterladen.

Welche Angaben bzw. Unterlagen benötigen Sie für eine An- bzw. Abmeldung?

Folgende Angaben werden bei einer Anmeldung benötigt:

- Verbrauchsstelle: Straße, Hausnummer, PLZ, Ort
- Wenn vorhanden: E-Mail Adresse
- Zählernummer
- Zählerstand
- Tag der Ablesung bzw. Schlüsselübergabe

Folgende Angaben benötigen wir bei einer Abmeldung:

- Verbrauchsstelle: Straße, Hausnummer, PLZ, Ort
- Wenn vorhanden: E-Mail Adresse
- Zählernummer
- Zählerstand
- Neue Postanschrift
- Angabe über Nachmieter bzw. Hauseigentümer

Was passiert mit meinem Erdgasvertrag bei einem Umzug? Muss ich diesen selbst kündigen?

Erdgas- und Stromverträge sind grundsätzlich auf einen festen Zähler bezogen. Der Tag der Schlüsselübergabe beendet daher, unabhängig von Laufzeiten, den Vertrag. Diesen nimmt man folglich nicht mit in die neue Wohnung, sondern schließt dafür einen neuen Vertrag ab.

Gibt es Fristen, die ich bei einem Umzug beachten muss?

Eine Ab- und Anmeldung erfolgt nur innerhalb einer Frist von sechs Wochen. Wir möchten Sie allerdings in Ihrem eigenen Interesse bitten, dies schnellstmöglich vorzunehmen.

Wie hoch sind meine monatlichen Abschlagszahlungen?

Diese werden individuell an Ihre Bedürfnisse bzw. Verbräuche angepasst. Gerne beraten wir Sie hierzu telefonisch, per E-Mail oder persönlich in unserem ServiceCenter Lange Straße 1.

Wie kann ich meinen Erdgasverbrauch in kWh errechnen?

Für die Umrechnung gilt folgende Formel: kWh = m³ x Brennwert x Zustandszahl.

Während die Werte für *Brennwert* und *Zustandszahl* in der Jahresrechnung angegeben sind, steht auf dem eigenen Gaszähler allerdings nur der Gasverbrauch in m³. In kWh muss der Wert daher eigenständig umgerechnet werden.

Zum Überschlagen der genutzten Gasmenge können Sie gerne die verbrauchten m³ mit der Zahl 10 multiplizieren.

Weiterführende Angaben zu den Begriffen *Brennwert* und *Zustandszahl* finden Sie in den FAQs.

Was ist der Brennwert und wo finde ich diesen?

Der Brennwert zeigt Ihnen an, wie viel Leistung bzw. Energie in einem Kubikmeter Erdgas enthalten ist, wenn dieser verbrannt wird. Den aktuellen Brennwert können Sie unter unserer Brennwertveröffentlichung auf der Internetseite der Stadtwerkegruppe Delmenhorst GmbH unter Netznutzung einsehen.

Was ist die Zustandszahl und wo finde ich diese?

Das Gasvolumen wird von der Temperatur sowie Höhenlage, die an der Abnahmestelle herrschen, beeinflusst. Mit der Zustandszahl wird der Einfluss dieser Faktoren berücksichtigt. Ihre Zustandszahl können Sie unter der Brennwertveröffentlichung auf unserer Internetseite unter Netznutzung entnehmen.

Wie sind die Kündigungsfristen bei meinen Verträgen?

In der Grundversorgung, das heißt im Tarif "Basis" oder "Komfort", beträgt die Kündigungsfrist zwei Wochen. Bei unseren Sonderverträgen gelten sechs Wochen zum Laufzeitende.

Wie läuft der Anbieterwechsel zu der Stadtwerke Delmenhorst GmbH ab? Muss ich meinen Vertrag beim Versorger kündigen?

Sie können sich gerne vor Ort über unsere Tarife informieren. Sobald Sie sich schriftlich für ein Angebot entschieden haben, kümmern wir uns um die Kündigung Ihrer Verträge bei Ihrem bisherigen Versorger. Abschließend erhalten Sie von uns eine Vertragsbestätigung. Sie müssen sich somit nicht selbst um die Kündigung bei Ihrem alten Versorger kümmern.

Kostet mich der Versorgerwechsel etwas?

Nein, dieser Service ist für Sie kostenfrei.

Warum ändern sich meine Abschläge jedes Jahr?

Durch unterschiedliche Verbräuche reagieren wir mit einer Abschlagssenkung oder -erhöhung, um eine Nach- bzw. Überzahlung im nächsten Jahr zu vermeiden.

Was bietet mir das Onlineportal für Bestandskunden?

Über unser Bestandskundenportal erhalten Sie die Möglichkeit, auch außerhalb unserer Öffnungszeiten bequem von zu Hause aus auf Ihre Kundendaten zuzugreifen und diese zu verwalten. Sie können darüber hinaus online Ihre aktuellen Zählerstände eingeben, sich Ihre Verträge anschauen, Rechnungen herunterladen, Ihre Verbrauchshistorie einsehen und Abschläge ganz einfach von zu Hause aus ändern. Ihre Änderungen werden umgehend online verarbeitet. Die Nutzung des Bestandskundenportals ist selbstverständlich kostenlos für Sie.

Welche Verträge bzw. Tarife bieten Sie an?

Wir bieten Ihnen verschiedene Tarife an. Gerne können Sie diese unserer Preisübersicht und Kundeninformation entnehmen. Diese finden Sie auf unserer Homepage unter Service/Downloadcenter.

Wie kann ich Strom, Wasser oder Erdgas sparen?

Wir haben verschiedene Tipps für Sie zusammengestellt, mit welchen Sie im Alltag Energie sparen können. Unsere Energiespartipps finden Sie auf unserer Homepage unter Service/Downloadcenter.

Wie sollte ich mich bei Gasgeruch verhalten?

Normalerweise können Sie austretendes Erdgas nicht wahrnehmen, da es geruchlos ist. Um eventuell austretendes Erdgas bemerken zu können, werden dem Haushaltsgas verschiedene Düfte beigemischt. Dies hat zur Folge, dass Sie einen sehr „markanten“ Duft riechen würden, falls es ein „Leck“ geben sollte. Der Duft kann sich von Schwefel über Knoblauch bis hin zu faulen Eiern erstrecken. Jeder Mensch nimmt den Duft anders wahr. Es handelt sich in jedem Fall um einen ungewöhnlichen Duft, den Sie als sehr intensiv wahrnehmen würden.

Sollten Sie den vorab beschriebenen Geruch einmal wahrnehmen, bewahren Sie auf jeden Fall Ruhe. Das Einatmen von Erdgas ist nicht giftig. Beachten Sie im Anschluss die folgenden Punkte:

- Kerzen und andere Feuerquellen:
 - ✓ bitte sofort löschen.
- Gefahr von elektrischen Geräten:
 - ✓ Bitte umgehend alle elektrischen Geräte am Sicherungskasten vom Netz nehmen.
- Keine Funken:
 - ✓ Bitte ebenfalls kein Licht an- oder ausschalten sowie elektrische Stecker ziehen.
- Fenster auf:
 - ✓ Bitte umgehend die Fenster öffnen. Denn frische Luft senkt die Gaskonzentration in den Räumen. Aber auch hier wieder beachten: keine elektrischen Geräte betätigen (wie Ventilator oder Dunstabzugshaube).
- Gashahn:
 - ✓ sofort abdrehen - Sie sollten den Absperrhahn des Gaszählers schließen und somit verhindern, dass noch weiteres Gas entweicht.

- Nachbarn/Mitbewohner informieren:
 - ✓ Warnen Sie die anderen Bewohner des Hauses und verlassen Sie dann das Objekt. Auch hier ist es wichtig, nicht bei den Nachbarn „Sturm zu klingeln“ (elektrischer Schalter), sondern besser an die Türen zu klopfen.
- Notfall-Nummer Ihres Netzbetreibers anrufen:
 - ✓ Von außerhalb des Hauses rufen Sie die Notfall-Nummer Ihres Netzbetreibers an, die rund um die Uhr erreichbar ist. Die Nummer bei der StadtWerkegruppe Delmenhorst lautet: 0180 - 1276 1276 (aus dem Fest- oder Mobilfunknetz 0,9 Cent/ Min.)

Wie setzt sich der Gaspreis zusammen?

Der Preis setzt sich aus einem Grundpreis und einem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis zusammen.

Dieser Gaspreis enthält folgende Kosten: Kosten für Energiebeschaffung und Vertrieb (inkl. Regel- und Ausgleichsenergieumlage, Entgelt für die Nutzung des virtuellen Handelspunktes, Konvertierungsentsgelt sowie Konvertierungsumlage), die Kosten für Messstellenbetrieb und Messung, sowie für die Abrechnung, das an den Netzbetreiber abzuführende Netzentgelt sowie die Konzessionsabgaben.

Die Preise sind Nettopreise. Zusätzlich fallen eine Energiesteuer (derzeit: 0,55 Cent/ kWh) sowie (auf die Nettopreise und Energiesteuer) Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe (derzeit: 19%) an. Ändern sich diese Steuersätze, ändern sich die Bruttopreise entsprechend.

Was sind Netzentgelte?

Für die Benutzung der Erdgasnetze zahlt die Stadtwerke Delmenhorst GmbH Netzentgelte an den jeweiligen Netzbetreiber. Die Entgelte sind von der Bundesnetzagentur genehmigt und können nicht von uns nicht beeinflusst werden. Sie fallen in erster Linie für den Betrieb, die Messung und Abrechnung sowie die Instandhaltung und den weiteren Ausbau der Netze an.

Was versteht man unter Grund- und Ersatzversorgung?

Wer bei uns keinen Energielieferungsvertrag abschließt, wird zu den Preisen der Grundversorgung beliefert. Diese können Sie gerne unserer Preisübersicht und Kundeninformation entnehmen. Auf unserer Homepage finden Sie diese unter Service/Downloadcenter. Die Ersatzversorgung wird eingerichtet, sobald Sie von einem Fremdlieferanten ohne Anmeldung zu uns wechseln.

Was ist eine Niederschlagswassergebühr?

Hierbei handelt es sich um eine Gebühr, die wir im Namen der Stadt Delmenhorst erheben und abrechnen. Sie errechnet sich auf Grundlage der befestigten und bebauten Fläche Ihres Grundstückes. Sie ist grundsätzlich vom Eigentümer an uns zu entrichten.

Was ist eine Schmutzwassergebühr?

Eine weitere Dienstleistung der StadtWerkegruppe Delmenhorst ist die Abwasserbeseitigung in Delmenhorst. Schmutzwasser fällt in Privathaushalten sowie in Gewerbebetrieben durch den Gebrauch von Trinkwasser an. Die Schmutzwassergebühr ist daher direkt an Ihren Trinkwasserverbrauch gekoppelt. Sie ist grundsätzlich vom Eigentümer an uns zu entrichten.

Um das Schmutzwasser in unserer Kläranlage zu reinigen und damit dem natürlichen Wasserkreislauf wieder zuführen zu können, erheben wir im Namen der Stadt Delmenhorst eine Schmutzwassergebühr.

Kann ich bei der StadtWerkegruppe Strom beziehen, obwohl sie nicht Netzbetreiber ist?

Sie können bei uns Strom beziehen, auch wenn wir nicht Betreiber des Stromnetzes sind.

Ein Stromlieferant und ein Netzbetreiber haben unterschiedliche Aufgaben. Der Netzbetreiber ist gesetzlich dafür zuständig, dass das Stromnetz ordnungsgemäß betrieben wird. Dazu gehören die Wartung der Leitungen, die Betreuung der Stromzähler und die Leitung des Stroms durch das Netz bis zu den Verbrauchern. Dies unternimmt er im Auftrag des Stromlieferanten, der Ihr Vertragspartner ist und von dem Sie den Strom kaufen. Der Stromlieferant zahlt dafür an den Netzbetreiber ein Netznutzungsentgelt. Sie können daher ohne weiteres einen Stromversorger wählen, der kein eigenes Verteilnetz betreibt.

Unser Strom stammt zu 100% aus einer regenerativen Produktion und ist somit „gut für die Umwelt“. Gerne können Sie auf unserer Homepage unter Versorgung/Strom unsere Preise sowie weitere Informationen einsehen.

Ein Wechsel zu uns ist übrigens online ganz bequem über unser Neukundenportal möglich. Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne in unserem ServiceCenter Lange Straße 1 sowie auch telefonisch zur Verfügung.

Sie bieten DelmeGas Plus an. Was genau ist das?

Bei DelmeGas Plus handelt es sich um ein "Rundum-sorglos-Paket".

Für einen monatlichen, fairen Grundpreis übernehmen wir Finanzierung, Einbau, Wartung sowie Reparaturen Ihrer neuen Heizungsanlage für Sie. Die Vertragslaufzeit beträgt maximal 15 Jahre.

Wir bieten Ihnen also einen umfassenden Service:

- Finanzierung, Planung und Einbau einer modernen Heizungsanlage
- Weniger als die Hälfte an Energiekosten für Warmwasser
- Übernahme aller Kosten zu einem günstigen monatlichen Grundpreis
- Wartung, Reparaturen inkl. 24-Stunden-Notdienst