

## **Weitere Informationen zur Ersatzversorgung für Haushaltskunden**

Der Abrechnungszeitraum des Erdgasverbrauchs erstreckt sich vom 01.01. bis zum 31.12. jeden Jahres.

Bei Erdgas wird das Volumen in Kubikmetern (m<sup>3</sup>) gemessen. Dieses wird in Kilowattstunden (kWh) umgerechnet, damit die Energiemenge ohne den Einfluss von Druck und Temperatur abgerechnet werden kann. Dazu wird nach eichrechtlich anerkannten Regeln der Verbrauch in m<sup>3</sup> mit der Zustandszahl (Z-Zahl) und dem Brennwert multipliziert (m<sup>3</sup> x Z-Zahl x Brennwert = Verbrauch in kWh).

Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen.

Energieversorgungsunternehmen und Messstellenbetreiber (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Stadtwerke Delmenhorst GmbH, Fischstr. 32-34, 27749 Delmenhorst, Tel.Nr. 04221 1276 0, Email: info@stadtwerkegruppe-del.de.

Ein Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG sowie § 4 Abs. 2 Satz 4 Verfahrensverordnung zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen hat oder auf diese nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist geantwortet hat. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren (z.B. nach dem EnWG) zu beantragen, bleibt unberührt. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030/2757240-0, Telefax: 030/2757240-69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de.

Allgemeine Informationen der Bundesnetzagentur zu Verbraucherrechten für den Bereich Elektrizität und Gas sind erhältlich über den Verbraucherservice Energie, Bundesnetzagentur, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 030/22480-500, Telefax: 030/22480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de.

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Die Online-Streitbeilegungs-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.