

Kompetenz
gleich nebenan

Informationen für Kunden



**Stadtwerke
Bad Pyrmont**

Energie & Verkehrs GmbH

Inhalt



- 4 Kontakte und Öffnungszeiten**
- 5 Telefon-Nummern bei Störungen**
- 6 Gute Frage, schnelle Antwort**
- 8 Kundenservice**
- 9 Energieberatung**
- 10 Energiespartipps**
- 12 Strom**
- 14 Erdgas**
- 16 Wasser und Abwasser**

Kompetenz
gleich nebenan



Liebe Kunden,

kennen Sie auch die Suche nach Dingen, die niemals zu finden sind, wenn man sie braucht? Neben der Suche nach einem Hauptgewinn, der Fernbedienung, der Brieftasche oder den Autoschlüsseln könnten sich auch folgende Sachen befinden: gute Kontakte, kompetente Ansprechpartner oder informative Antworten auf Ihre Fragen.

Zumindest im Bezug auf Ihre Stadtwerke möchten wir Ihnen mit diesem Heft weiterhelfen. Auf den folgenden Seiten haben wir Ihnen ein Paket an Informationen geschnürt: Wo können Sie anrufen bei Fragen zur Energieversorgung oder einer Störung? Wie können Sie mit einfachen Tricks Strom- und Wärmekosten sparen? Wie setzt sich der Strompreis zusammen? Was bieten Ihre Stadtwerke noch außer einer sicheren Versorgung mit Strom, Gas oder Wärme?

Antworten auf diese und viele andere Fragen finden Sie auf den folgenden Seiten. Sollte eine Information nicht zu finden sein, freuen wir uns auf Ihren Anruf oder Ihren Besuch in unserem Servicebüro.

Ihre Stadtwerke Bad Pyrmont Energie und Verkehrs GmbH

 **Stadtwerke
Bad Pyrmont**

Energie & Verkehrs GmbH

Kontakte und Öffnungszeiten

Hausanschrift Stadtwerke Energie und Verkehrs GmbH
Südstraße 3, 31812 Bad Pyrmont
Telefon Zentrale (05281) 915 - 0
Fax (05281) 915 - 146
E-Mail info@stw-bp.de

Öffnungszeiten Montag bis Donnerstag 8.00 –15.30 Uhr
Freitag 8.00 –12.30 Uhr

Ansprechpartner

Energieberatung (05281) 915 140

Vertrieb (05281) 915 158 - 915 159 Haushalts- und Gewerbekunden
(05281) 915 143 - 915 167 Industriekunden

Mahnwesen (05281) 915 161

Technischer Kundendienst (05281) 915 126 Hausanschlüsse, Gas und Wasser
(05281) 915 124 Hausanschlüsse, Elektro

Technische Ansprechpartner für Strom, Gas und Wasser

Anlagenmanagement (05281) 915 120 Betriebsführung, Netzplanung

technische Beratung (05281) 915 122 Projektplanung, Bauabwicklung, Baustellen
(05281) 915 120 Technischer Betrieb und Instandhaltung
von Netzen und Anlagen
(05281) 915 129 Leitungsauskünfte

Internet www.stadtwerke-bad-pyrmont.de

Nummern bei Störungen

**24-Stunden-Störungs-Dienst
für Gas, Strom und Wasser**

(05281) 915 0



Wenn Sie Gasgeruch bemerken

- Bleiben Sie ruhig!
- Vermeiden Sie offenes Feuer (Kerzen, Feuerzeuge, Zigaretten)!
- Benutzen Sie keine elektrischen Geräte, Schalter, Stecker, Klingeln oder Telefon!
- Öffnen Sie alle Fenster und Türen und sorgen Sie für Durchzug!
- Warnen Sie Ihre Mitbewohner und verlassen Sie bei starkem Gasgeruch sofort das Gebäude!
- Benachrichtigen Sie sofort den Bereitschaftsdienst der Stadtwerke! Wichtig: Außerhalb des Hauses telefonieren!
- Warten Sie vor dem Gebäude auf das Eintreffen unserer Mitarbeiter!
- Melden Sie uns bitte auch schwachen Gasgeruch oder Gasgeruch auf der Straße!

Schnelle Antworten

- Wie kann ich mich für die Versorgung mit Energie anmelden?** Der bequemste Weg zur Anmeldung ist der Punkt „Service online“ auf unserer Internetseite
Sie können aber auch gern per Post mit uns Kontakt aufnehmen. Wir benötigen lediglich Ihre persönlichen Daten sowie die Nummer Ihres Zählers, das Datum und den Zählerstand zum Versorgungsbeginn (Übergabeprotokoll). Natürlich sind wir auch gern in unserem Servicebüro persönlich für Sie da.
- Welcher Strom- oder Erdgasvertrag ist für mich der richtige?** Individuelle Verträge für individuelle Ansprüche – dafür haben wir für Sie verschiedene Angebote. Welches für Sie das richtige ist, hängt von Ihren persönlichen Verbrauchsgewohnheiten und der Jahresabnahmemenge ab. Nutzen Sie die persönliche Kundenberatung in unserem Kundencenter um zu erfahren welches Vertragsmodell am besten zu Ihnen passt. Natürlich beraten wir Sie gern auch telefonisch.
- Ich ziehe um, was muss ich beachten?** Wenn Sie umziehen, brauchen wir von Ihnen – nicht von Ihrem Vermieter – eine schriftliche Kündigung des Versorgungsvertrags. Bitte beachten Sie dabei die Kündigungsfrist von zwei Wochen zum Monatsende. Wenn Sie innerhalb von Bad Pyrmont umziehen, können Sie zur Kündigung auch gleich die Anmeldung der neuen Verbrauchsstelle (Wohnung) mit abgeben. Unser Tipp: Melden Sie uns nach der Übergabe Ihrer bisherigen Wohnung Zählerstände und neue Anschrift, damit wir eine ordnungsgemäße Schlussrechnung erstellen können. Sie wünschen mehr Informationen rund ums Thema Umzug? Unter www.stadtwerke-bad-pyrmont.de/ gibt's nützliche Tipps.
- Wie bekomme ich meine Gutschrift aus der Abrechnung?** Wenn Sie uns eine Einzugsermächtigung erteilt haben, überweisen wir Ihnen die Gutschrift automatisch zur Fälligkeit. Sollten Sie nicht am Einzugsverfahren teilnehmen, müssen Sie uns zunächst Ihre Bankverbindung mitteilen – erst dann können wir den Betrag überweisen.
- Kann ich eine Nachzahlung in mehreren Teilbeträgen leisten?** Eine Zahlung in (zum Beispiel unterschiedlich hohen) Teilbeträgen ist leider nicht möglich. Grundsätzlich sind per Gesetz Nachzahlungen zur Fälligkeit und in voller Höhe zu begleichen. Gern können wir jedoch mit Ihnen auf Antrag und nach eingehender Prüfung eine Ratenzahlung über 3 Monatsraten vereinbaren.

In meiner Jahresrechnung sind 11 Zahlungen angegeben, obwohl ich jeden Monat für Energie zahle. Stimmt meine Rechnung nicht?

Die Rechnung stimmt. Trotzdem ist die Frage verständlich: Hat ein Jahr doch 12 und nicht nur 11 Monate. Hintergrund: Pro Jahr lesen wir jeweils im Dezember Ihren Zählerstand ab; im darauf folgendem Januar erstellen wir die Jahresrechnung. Im Monat Januar verlangen wir von Ihnen keine Abschläge, sondern teilen Ihre Jahreskosten für Energie zu gleichen Teilen in 11 Monatsabschläge auf. Dabei versuchen wir immer anhand Ihres Verbrauchs und der Preise fürs kommende Jahr so zu kalkulieren, dass Ihnen im nächsten Jahr keine Nachzahlungen entstehen.

**Sie haben Fragen?
Wir helfen Ihnen gern weiter:
Telefon (05281) 915 158
oder (05281) 915 159**



Wie kann ich fällige Rechnungen und Abschläge bei den Stadtwerken bezahlen?

Am einfachsten und bequemsten ist die Zahlung per Einzugs-ermächtigung. Das bedeutet, dass wir die Beträge für die Strom-, Gas-, Wärme-, Wasser- oder Abwasserrechnung und -Abschläge zur jeweiligen Fälligkeit von Ihrem Konto einziehen. Dadurch sparen Sie und wir nicht nur Zeit, sondern auch Kosten. Weiterer Vorteil: Ein Guthaben aus der Jahresverbrauchsabrechnung wird zur Fälligkeit automatisch auf Ihr Konto überwiesen. Sie können fällige Abschläge oder Rechnungen aber auch jeden Monat per Überweisung tätigen oder im Ausnahmefall in unserem Servicebüro bar einzahlen.

Mein Abschlag ist zu hoch oder zu niedrig, wie kann ich das ändern?

Eine Absenkung der Abschläge ist nur möglich, wenn Ihr Verbrauch erheblich gesunken ist. Bei Übermittlung eines aktuellen Zählerstandes können wir die Höhe der Abschläge überprüfen und entsprechend ändern. Auch eine Erhöhung der Abschläge ist zu jeder Zeit möglich.

Kundenservice

In unserem Servicebüro beantworten wir gern Ihre Fragen rund um Energie und Wasser.

Unsere Serviceleistungen



- An- und Abmeldungen
- Vertragsabschlüsse
- Beratung zu aktuellen Produkten, die auf Ihren Verbrauch zugeschnitten sind
- Informationen zu Preisen, Gebühren und Rechnungen
- Klärung von Zahlungsmodalitäten

- kostenloser Verleih von Strommessgeräten
- Beratung zu energiesparenden Haushaltsgeräten

Servicebüro

(05281) 915 - 0

Adressen, Öffnungszeiten und weitere Nummern des Kundendienstes finden Sie auf [Seite 4](#) dieser Broschüre.

Energieberatung

Unsere Energieberater stehen Ihnen kostenfrei gern mit Rat und Tat zur Seite.

- Unsere Angebote**
- Beratung zu Energiespar-Möglichkeiten in Haushalt und Gewerbe
 - Beratung zu hauseigenen Förderprogrammen wie Erdgas als Kraftstoff oder Kochen mit Erdgas
 - Informationen zu umweltfreundlichen und sparsamen Heiztechniken
 - Beratung zur Nutzung erneuerbarer Energien
 - Informationen zum Wärmeschutz von Gebäuden
 - Vorträge zu allen Themen rund um Energie
 - Auskünfte zu Energieförderprogrammen des Landes und des Bundes

Telefon Energieberatung 05281 915 - 0



Tip

Den Stromfressern auf der Spur

Im Stadtwerke-Servicebüro verleihen wir kostenlos Strommessgeräte. Damit lassen sich ganz einfach die „Stromfresser“ zu Hause aufspüren – und ausschalten. Die aufgenommenen Gerätedaten werten wir gemeinsam mit Ihnen aus und geben Tipps zum Sparen.



Energiespartipps

Die billigste Kilowattstunde ist die, die nicht verbraucht wird. Und das geht so:

Stopp dem Stromklau

Viele Geräte befinden sich permanent im „Stand-by“-Modus und verbrauchen auch dann noch Strom. In einem Vier-Personen-Haushalt kommen so im Jahr leicht 100 Euro zusammen. Eine schaltbare Steckerleiste lohnt sich. Für Komfortbewusste gibt es unterschiedliche Vorschaltgeräte, die angeschlossene Geräte automatisch bei Nichtbenutzung vom Netz trennen.

Mehr Licht für weniger Energie

Herkömmliche Glühlampen wandeln nur rund 5 Prozent der eingesetzten Energie in Licht um, der Rest wird als Wärme abgegeben. Energiesparlampen verbrauchen bei gleicher Lichtleistung etwa 80 Prozent weniger Strom als herkömmliche Glühlampen und haben eine acht- bis zehnmal so lange Lebensdauer. Die etwas höheren Anschaffungskosten für die Energiesparlampe im Vergleich zur konventionellen Glühbirne rechnen sich schon nach rund 1.000 Benutzungsstunden.

Augen auf beim Gerätekauf

Bei der Neuanschaffung von Haushaltsgroßgeräten lohnt es sich, auf die Energieeffizienz der Geräte zu achten. Geräte der Energieeffizienzklasse A machen sich langfristig durch die Energieeinsparung bezahlt, selbst wenn andere Energieeffizienzklassen mit vermeintlich günstigeren Kaufpreisen locken. Für Kühl- und Gefriergeräte existieren zusätzlich die Klassen A+ und A++. Diese Geräte verbrauchen 25 bis 45 Prozent weniger Energie als vergleichbare Kühl- und Gefriergeräte der Klasse A.

Das Geld nicht verheizen

Frischluff ist das Nonplusultra für ein gesundes Raumklima. Doch stundenlang gekippte Fenster sorgen kaum für frische Luft, sondern für eine hohe Heizkostenrechnung. Ein ständig gekipptes Fenster kann Energiekosten von rund 200 Euro pro Jahr verursachen.

Richtiges Lüften leicht gemacht

Lüften Sie in der Heizperiode vier Mal täglich für etwa 5 Minuten mit Stoßlüftung (Durchzug) bei ganz geöffneten Fenstern. Nach dem Duschen und Kochen zusätzlich kurz lüften. Während des Lüftens die Thermostatventile an den Heizkörpern abdrehen.

**Wärmeverluste
müssen nicht sein**

Wenn Rollläden und Vorhänge nachts geschlossen sind, verringert das die Wärmeverluste durch die Fenster. Durch gedämmte Heizkörpernischen lassen sich bis zu 4 Prozent Heizkosten sparen.

**Wärme dort,
wo sie gebraucht wird**

Verkleidungen vor den Heizkörpern verhindern, dass sich die Wärme im Raum ausbreiten kann. Auch lange Vorhänge, ungünstig platzierte Möbel sowie am Heizkörper trocknende Wäsche können bis zu 20 Prozent Wärme schlucken.

**Eine moderne Heizungs-
regelung senkt die Kosten**

Nachts genügt in den Wohnräumen eine Raumtemperatur von 16°C bis 18°C, das spart leicht 20 bis 30 Prozent Energie. Nutzen Sie die „Nachtabenkung“ Ihrer Heizungsregelung auch tagsüber, zum Beispiel während des Winterurlaubs oder wenn die Wohnung längere Zeit verwaist ist.

**Manche mögens heiß und
wundern sich später über
hohe Heizkosten.
Wenn Sie die durchschnittliche
Raumtemperatur um 1°C
absenken, sparen Sie rund
6 Prozent Heizkosten.**



**Heizung regelmäßig
warten lassen**

Energiesparer lassen ihre Heizung regelmäßig warten. Ist die Heizung in einem guten Zustand, spart das bis zu 4 Prozent Energiekosten. Die Wartung der Heizungsanlage erhöht gleichzeitig die Betriebssicherheit der Anlage und vermindert die Störanfälligkeit.

**Guter Rat
ist gar nicht teuer**

Wer Energie spart, schont die Umwelt und seinen Geldbeutel. Auch Ihre Stadtwerke setzen sich aktiv für Energieeffizienz und erneuerbare Energien ein und leisten dadurch einen Beitrag zum Klimaschutz. Unsere Energieberater informieren Sie kompetent und kostenlos über weitere Energiesparmaßnahmen in Ihrem Haushalt.

Quelle: Broschürenreihe „Spar Energie – wir zeigen wie“ der Arbeitsgemeinschaft für www.asew.de sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW); mehr Infos unter



Strom

So setzt sich Ihr Strompreis zusammen:

Arbeitspreis zu zahlen für jede unmittelbar bezogene Kilowattstunde, beinhaltet ...

Energieeinkauf Einkaufspreis für Strom pro Kilowattstunde
Anteil Netzentgelt verbrauchsabhängiger Anteil für Transport und Verteilung von Strom (staatlich reguliert)

Stromsteuer Verbrauchssteuer (ähnlich wie Mehrwertsteuer), wird vom Staat erhoben

Konzessionsabgabe Abgabe der Energieversorger an die Gemeinden, um alle öffentliche Wege und Flächen für ihre Leitungen nutzen zu können

KWK-Umlage Beitrag zur Förderung der Stromerzeugung aus der Kraft-Wärme-Kopplung, vom Staat erhoben

EEG-Abgabe Beitrag zur Förderung der Stromerzeugung aus erneuerbaren Energien, vom Staat erhoben

Vertriebskosten/Marge Anteil der Kosten für Personal, Miete, Eigenverbrauch, Gewinn eines Versorgers

Mehrwertsteuer Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent

+ Grundpreis **Kosten für die Bereithaltung von Strom und Netzen,** beinhaltet ...

Zähler Kosten für Bereitstellung des Zählers, Zählermiete, Zählerbetrieb, Zählereichung

Ablesung Kosten für die jährliche Ablesung, entweder durch Kundendienst oder Kunden selbst (Ablesekarten)

Abrechnung Kosten für jährliche Rechnungslegung (Material, Personal, Vorhalten der Soft- und Hardware), Messdaten aufbereiten und sammeln, Kosten für Inkasso

Administration verwaltungstechnisch anfallende Kosten

Anteil Netzentgelt verbrauchsunabhängiger Anteil für den Transport und die Verteilung von Strom (staatlich reguliert)

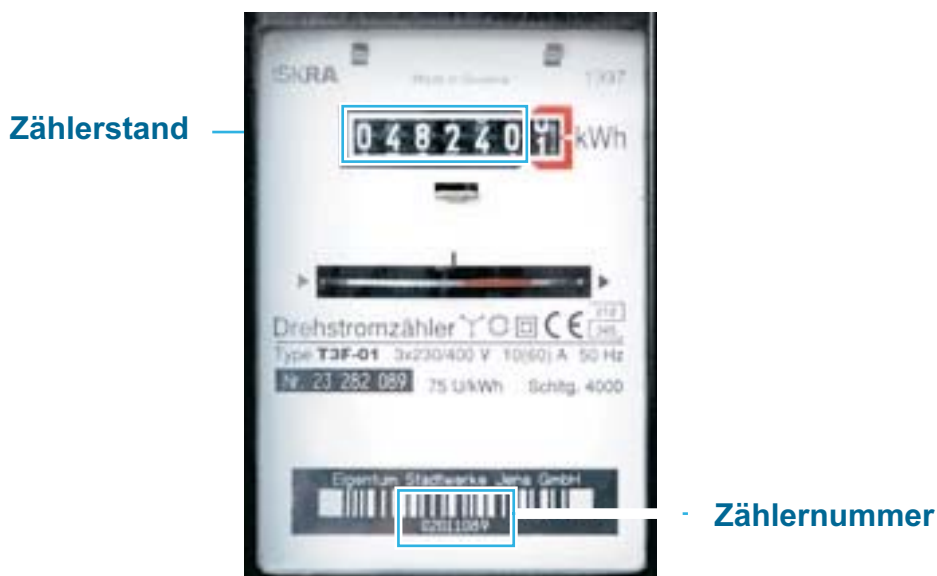
Mehrwertsteuer Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent

= Stromkosten Diese Kosten finden Sie auf Ihrer Rechnung.

Stromzähler

Stromzähler richtig ablesen

Wenn Sie uns Ihren Zählerstand beim Strom angeben möchten, benötigen wir von Ihnen neben der Kundennummer (zum Beispiel auf Ihrer Rechnung zu finden) den **Zählerstand**, ohne rote Nachkommastelle, sowie die **Zählernummer**. Der Zählerstand in diesem Beispiel lautet: 048240 kWh.





Erdgas

So setzt sich Ihr Erdgaspreis zusammen:

Arbeitspreis zu zahlen für jede unmittelbar bezogene Kilowattstunde, beinhaltet ...

Energieeinkauf Einkaufspreis für Gas pro Kilowattstunde
Anteil Netzentgelt verbrauchsabhängiger Anteil für den Transport und die Verteilung von Gas (staatlich reguliert)

Erdgassteuer Verbrauchssteuer (ähnlich wie Mehrwertsteuer), wird vom Staat erhoben

Konzessionsabgabe Abgabe der Energieversorger an die Gemeinden, um alle öffentliche Wege und Flächen für ihre Leitungen nutzen zu können

Vertriebskosten/Marge Anteil der Kosten für Personal, Miete, Eigenverbrauch und Gewinn eines Versorgers

Mehrwertsteuer Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent

+ Grundpreis **Kosten für die Bereithaltung von Gas und Netzen,** beinhaltet ...

Zähler Kosten für Bereitstellung des Zählers, Zählermiete, Zählerbetrieb, Zählereichung

Ablesung Kosten für die jährliche Ablesung, entweder durch Kundendienst oder Kunden selbst (Ablesekarten)

Abrechnung Kosten für jährliche Rechnungslegung (Material, Personal, Vorhalten der Soft- und Hardware), Messdaten aufbereiten und sammeln, Kosten für Inkasso

Administration verwaltungstechnisch anfallende Kosten

Anteil Netzentgelt verbrauchsunabhängiger Anteil für den Transport und die Verteilung von Erdgas (staatlich reguliert)

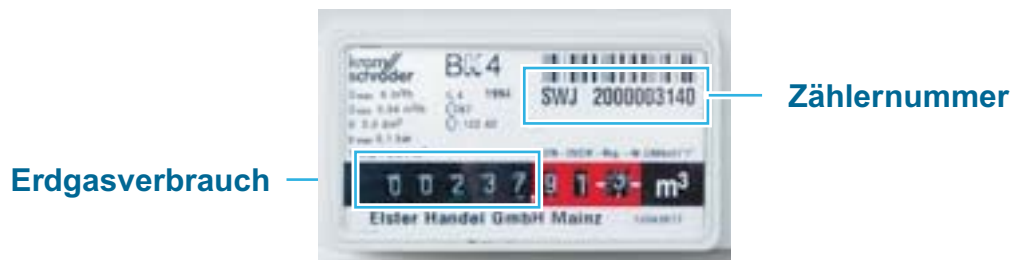
Mehrwertsteuer Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent

= Erdgaskosten Diese Kosten finden Sie auf Ihrer Rechnung bzw. der Heizkostenabrechnung Ihres Vermieters.

Erdgaszähler

Gaszähler richtig ablesen

Wenn Sie uns Ihren Zählerstand beim Gas angeben möchten, benötigen wir von Ihnen neben der Kundennummer (zum Beispiel auf Ihrer Rechnung zu finden) zwei Zahlen: den **Erdgasverbrauch** in m³ und die **Zählernummer**. Der Verbrauch im Beispiel beträgt 00237 Kubikmeter. Der Wert im roten Feld ist für die Abrechnung nicht nötig.



Warum steht auf dem Gaszähler eine andere Zahl als auf der Gasrechnung?

Die Rechnung weist den Verbrauch in Kilowattstunden (kWh) aus, der Gaszähler zählt in Kubikmetern. Die Unterscheidung ist nötig, weil Gas ein Naturprodukt mit schwankendem Energiegehalt ist. Damit die Schwankungen Ihnen nicht zum Nachteil geraten, wird das am Zähler gemessene Gasvolumen auf einen Kilowattstundenwert umgerechnet.



Wasser und Abwasser

Wir sorgen für eine hohe Qualität Ihres Trinkwassers, die umweltschonende Entsorgung Ihres Abwassers und klären für Sie alle technischen und kaufmännischen Fragen.

So setzen sich Ihre Gebühren für Wasser und Abwasser zusammen:

Wasser

Verbrauchsgebühr (netto) zu zahlen für die entnommene Menge Trinkwasser

Grundgebühr (netto) zu zahlen für die Bereithaltung von Trinkwasser und der dafür notwendigen Netze und Anlagen

Umsatzsteuer gesetzlich vorgegeben (derzeit 7%)

+ Abwasser

Impressum

Herausgeber
Stadtwerke Bad Pyrmont
Energie und Verkehrs GmbH
Südstraße 3
31812 Bad Pyrmont

Redaktion, Fotos & Druck
Stadtwerke Bad Pyrmont

Stand Januar 2010



Energie & Verkehrs GmbH