

## **Gesetzliche Informationspflichten Stadtwerke Sankt Augustin**

### **Tarifinformationen**

Informationen über die aktuell geltenden Tarife finden Sie unter [www.stadtwerke-sankt-augustin.de](http://www.stadtwerke-sankt-augustin.de) oder fordern Sie diese telefonisch im Servicecenter unter der Nummer 02241 25285-25 an.

### **Energieeffizienz**

Wir weisen zum Thema Energieeffizienz nach § 4 Abs. 1 des Gesetzes über Energiedienstleistungen und andere Energieeffizienz-Maßnahmen (EDL-G) auf die Liste der Anbieter von Energiedienstleistungen und Energieeffizienz-Maßnahmen bei der Bundesstelle für Energieeffizienz ([www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de)) hin. Weitere Energieeffizienz-Informationen gemäß § 4 Abs. 2 EDL-G erhalten Sie auch bei der Deutschen Energieagentur (dena) [www.dena.de](http://www.dena.de) und dem Bundesverband der Verbraucherzentralen [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

### **Service, Beschwerden und Streitbeilegung**

Bei Fragen oder Beschwerden können Sie sich an unseren Kundenservice wenden: Stadtwerke Sankt Augustin GmbH, Mendener Straße 23, 53757 Sankt Augustin, Telefon: 02241 25285-25, E-Mail: [service@stadtwerke-sankt-augustin.de](mailto:service@stadtwerke-sankt-augustin.de)

Zur Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Strom und Erdgas können Verbraucher ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragen. Voraussetzung dafür ist, dass sie sich vorher mit unserem Kundenservice in Verbindung gesetzt haben und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet.

Die Schlichtungsstelle Energie e.V. erreichen Sie unter folgender Adresse: Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030 2757240-0, Fax: 030 2757240-69, Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de), E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Gemäß § 111 b Abs. 1 Energiewirtschaftsgesetz gelten die Vorschriften zur Schlichtung durch die Schlichtungsstelle Energie nur für Verbraucher im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches.

Zur Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Wärme, Wasser und sonstiger Dienstleistungen können Verbraucher ein Schlichtungsverfahren bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes beantragen. Voraussetzung dafür ist, dass sie sich vorher mit unserem Kundenservice in Verbindung gesetzt haben und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen hat sich zur Teilnahme an einem solchen Schlichtungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes freiwillig bereit erklärt.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes erreichen Sie unter folgender Adresse: Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon: 07851 79579-40, Fax: 07851 79579-41, Internet: [www.universalschlichtungsstelle.de](http://www.universalschlichtungsstelle.de), E-Mail: [mail@universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail@universalschlichtungsstelle.de)

Gemäß § 4 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gelten die Vorschriften zur Schlichtung durch die Universalschlichtungsstelle des Bundes nur für Verbraucher im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches.

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen; Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 030 22480-500, Fax: 030 22480-323, Internet: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de), E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Kommission 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. Diese Plattform finden Sie unter: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)