



Energie rund um die Uhr

Hinweise zur Beilegung von Streitigkeiten

Im Falle von Kritik oder Beschwerden, die den Vertragsabschluss oder die Qualität der Leistungen der Stadtwerke Wernigerode GmbH betreffen, können diese an folgende Adresse gerichtet werden:

Stadtwerke Wernigerode GmbH Tel. 03943 556-0
Am Kupferhammer 38 Fax. 03943 556-441
38855 Wernigerode info@stadtwerke-wernigerode.de

Verbraucherservice der Bundesnetzagentur

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt allgemeine Informationen über die Verbraucherrechte für den Bereich Elektrizität und Gas zur Verfügung. Er ist erreichbar unter:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Verbraucherservice Energie Tel. 030 22480-500
Postfach 8001 Fax. 030 22480-323
53105 Bonn verbraucherservice-energie@bnetza.de

Schlichtungsstelle Energie (Strom und Erdgas)

Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern (i.S.d. § 13 BGB) und der Stadtwerke Wernigerode GmbH über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung sowie die Messung von Strom und Erdgas kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Dieser Antrag ist erst zulässig, wenn der Verbraucherbeschwerde nicht spätestens nach vier Wochen ab Zugang bei dem Energieunternehmen abgeholfen werden konnte. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Die Stadtwerke Wernigerode GmbH ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet. Die Kontaktdaten lauten:

Schlichtungsstelle Energie e.V. Tel. 030 2757240-0
Friedrichstraße 133 Fax. 030 2757240-39
10117 Berlin info@schlichtungsstelle-energie.de

Schlichtungsstelle Fernwärme, Trinkwasser und energienahe Dienstleistungen

Die Stadtwerke Wernigerode GmbH erklärt sich bereit, hinsichtlich von Streitigkeiten zu einem Anschluss- und Versorgungsverhältnis in den Bereichen Fernwärme und Trinkwasser sowie bezüglich der von der Stadtwerke Wernigerode GmbH angebotenen sonstigen energienahen Dienstleistungen an der alternativen Streitbeilegung mit Verbrauchern nach dem Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG) teilzunehmen. Hiernach ist ein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB berechtigt, die Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn er zuvor seine Beschwerde an die Stadtwerke Wernigerode GmbH hat. Die Kontaktdaten der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle für die o.g. Sachgebiete lauten:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8 Fax. 07851 7957941
77694 Kehl am Rhein mail@verbraucher-schlichter.de

Sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber der Stadtwerke Wernigerode GmbH nicht mehr als zwei Monate vergangen und hat die Stadtwerke Wernigerode GmbH den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt, so kann die Stadtwerke Wernigerode GmbH das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen. Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

Online-Streitbeilegung

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-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 OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: www.ec.europa.eu/consumers/odr/

Die E-Mail-Adresse der Stadtwerke Wernigerode GmbH lautet:
info@stadtwerke-wernigerode.de