


Votre facture – expliquée simplement

Page 1

- ① Nos coordonnées : vous pouvez nous contacter par téléphone, fax, courrier, email ou via Internet.
- ② Votre **contrat d'abonnement** contient vos renseignements personnels, les informations relatives au point de consommation et toutes les procédures de paiement. Veuillez toujours indiquer votre numéro d'abonnement afin que nous puissions répondre aussi efficacement que possible à vos préoccupations.
- ③ Le **numéro de facture** identifie uniquement votre facture.
- ④ En-tête des factures et période de facturation : vous pouvez voir ici de quel type de facture il s'agit (p. ex. « facture d'électricité » ou « facture de gaz »).
- ⑤ Figure ici tout solde que vous devez payer (paiement additionnel) ou tout crédit porté à votre compte sur la base de votre consommation d'énergie et de vos paiements au cours de votre dernière année de consommation.
- ⑥ Votre **nouvelle mensualité** pour l'année de consommation à venir a été calculée sur la base de votre consommation d'énergie et des tarifs en vigueur.
- ⑦ Le montant à payer sera dû à cette date. Votre première nouvelle mensualité est incluse.
- ⑧ **Services utiles** : Votre consommation d'énergie sur cette facture sera comparée à votre consommation de l'an passé et vous pourrez en un coup d'œil voir toute variation dans votre consommation d'énergie.



E.ON Energie Deutschland GmbH · Postfach 14 75 · 84001 Landshut
Herrn
Max Mustermann
Beispielstraße 123
80335 München

① **So erreichen Sie uns:**
Telefon 08 71 - 95 38 62 00
Telefax 08 71 - 95 38 62 20
Mo-Fr 8-20 Uhr, Sa 9-14 Uhr
E.ON Energie Deutschland GmbH
Postfach 14 75
84001 Landshut
betreuung@eon.de
www.eon.de

② **Bitte immer angeben**
Vertragskonto:
123 456 789 000

③ **Rechnungsnummer:**
234 567 890 123
Rechnungsdatum:
25. März 2014

④ **Ihre Stromrechnung 2013/14**
für den Zeitraum vom 6. März 2013 bis 9. März 2014

Sehr geehrter Herr Mustermann,
vielen Dank, dass Sie Ihren Strom von E.ON beziehen. Auf Basis Ihres Energieverbrauchs und der geleisteten Zahlungen haben wir Ihre Rechnung erstellt.

⑤ **Ihr Verbrauchsjahr 2013/14**

Ihre Energiekosten	Ihre Zahlungen	Restbetrag
945,49 €	869,00 €	76,49 €

⑥ **Welcher Betrag für Sie anfällt**

Restbetrag	76,49 €	
+ Erster neuer Abschlag	92,00 €	
Zahlungsbetrag	168,49 €	

⑦ Der Zahlungsbetrag wird am 10. April 2014 vom Konto mit der IBAN DE01 2345 6789 0000 1234 01 (Commerzbank München) abgebucht.

Der Zahlungsbetrag berechnet sich aus dem Restbetrag des letzten Verbrauchsjahres und dem ersten neuen Abschlag für das laufende Verbrauchsjahr.
Passend zu Ihrem gestiegenen Verbrauch haben wir Ihren neuen Abschlag ermittelt. Die Termine finden Sie auf den folgenden Seiten.

Freundliche Grüße – Ihre E.ON Energie Deutschland GmbH

⑧ **Hilfreiche Services**

Ihre persönliche Energiebilanz

Ihr Energieverbrauch von 3.485 kWh war **10 % höher** als im Vorjahr (auf 365 Tage umgerechnet).

2012/13 	3.167 kWh
2013/14 	3.485 kWh

Informationen, die Ihnen helfen, Ihrem Verbrauch auf die Spur zu kommen, finden Sie auf der letzten Seite.


Service Nummer

Haben Sie Fragen zu Ihrer Rechnung oder zur Zahlung des Gesamtbetrags? Dann rufen Sie uns einfach an. Wir helfen Ihnen gern weiter.

Unsere Mitarbeiter sind montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 9.00 bis 14.00 Uhr unter 089-81 500 170 für Sie da.

E.ON Energie Deutschland GmbH · Arnulfstraße 203 · 80634 München · Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr. Ingo Luge · Geschäftsführer: Rolf Fouchier (Vorsitzender), Christian Barr, Ulrich Danco, Dr. Uwe Kolks, Dr. Heinz Rosenbaum · Amtsgericht München · HRB 209327 · St.-Nr. 5105/5861/0015 · USt-IdNr. DE259922663 · Gläubiger ID DE4EON00000129793
SEPA-Mandat: 20856HM0451991 · Deutsche Bank AG · Konto 60129400 · BLZ 25070070 · IBAN DE4425070000000129400 · BIC DEUTDE33HAN

EDG 11.2014



Page 2

- 1 Sur cette page figurent toutes les informations relatives à vos paiements et à vos charges énergétiques.
- 2 Aperçu de vos versements mensuels.
- 3 Date jusqu'à laquelle vos paiements ont été pris en compte sur cette facture.
- 4 Votre utilisation est présentée sous la forme d'un montant couvrant plusieurs périodes. Chaque ligne correspond à une période. Différentes périodes surviennent en cas, p. ex., de changement de produit, de nouveaux tarifs, de relevé de compteur signalé et à la fin de l'année (12.31.).
- 5 Le **numéro de compteur** se trouve sur la partie avant de votre compteur d'énergie.
- 6 « A » indique un **compteur** qui a été lu et « E » indique un compteur qui a fait l'objet d'une estimation.
- 7 La **consommation** est la différence entre les relevés de compteur pour la période indiquée.
- 8 Ici figure votre **opérateur de réseau**, qui nous transmet vos relevés de compteur.
- 9 La **marque du point de comptage** identifie clairement le lieu de votre point de consommation.
- 10 Vos **dépenses énergétiques** sont calculées en fonction de la quantité d'énergie consommée au cours des mois concernés et des tarifs correspondants.
- 11 Le **prix de l'énergie** est le prix par Kilowattheure consommé (kWh) et est indiqué dans le tableau hors TVA (net). Le prix brut actuel figure sous le tableau.
- 12 Le **prix de base** comprend les éléments du prix qui sont indépendants de la consommation. Sont notamment compris les coûts de comptage et ceux relatifs aux opérations effectuées au point de mesurage. Le calcul se fait au prorata de la période de facturation. Le prix de base est indiqué net dans le tableau et le prix brut figure sous le tableau.
- 13 Ici vous pouvez voir comment votre consommation a évolué au cours des 3 dernières années.
- 14 Le graphique montre la consommation moyenne des ménages en Allemagne.

Ihr Jahresrückblick 2013/14 1

Vertragskonto 123 456 789 000
 Seite 2/4

Ihre Zahlungen 2

Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb
04.04.	04.05.	06.06.	06.07.	06.08.	06.09.	05.10.	06.11.	04.12.	04.01.	06.02.
Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €	Abschlag 79,00 €
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2013									2014	

3 Sie haben bis zum 20. März 2014 insgesamt 869,00 Euro brutto bezahlt.

Ihre Verbrauchsmengen 4

Zählernummer	Zeitraum	Zählerstand	Verbrauch	
1041950020129680	06.03.13 - 31.05.13	83.198,0 ^A - 84.027,2 ^A	829 kWh	Zählerstand wurde A) abgelesen E) errechnet
	01.06.13 - 31.12.13	84.027,2 - 85.956,9 ^E	1.930 kWh	
	01.01.14 - 09.03.14	85.956,9 - 86.721,0 ^E	764 kWh	
	06.03.13 - 09.03.14		3.523 kWh	

Ihr letzter Zählerstand wurde rechnerisch ermittelt. Falls sich Ihr Verbrauchsverhalten geändert hat, passt der Zählerstand eventuell nicht zu Ihrem Verbrauch. Bitte sprechen Sie uns in diesem Fall einfach an.

8 **Stromnetzbetreiber:** SWM Infrastruktur GmbH (Codenummer 9907248000000), **Zählpunktbezeichnung:** DE0003303527410000000000001778324 9

Ihre Energiekosten 10

	Zeitraum	Menge	Preis netto	Betrag netto	MwSt.	Betrag brutto
Arbeitspreis	06.03.13 - 31.05.13	829 kWh	18,82 ct/kWh	156,02 €		
+ Arbeitspreis	01.06.13 - 31.12.13	1.930 kWh	20,39 ct/kWh	393,53 €		
+ Arbeitspreis	01.01.14 - 09.03.14	764 kWh	22,57 ct/kWh	172,43 €		
+ Grundpreis	06.03.13 - 09.03.14	369 Tage	71,76 €/Jahr	72,55 €		
Ihre Energiekosten	06.03.13 - 09.03.14			794,53 €	(19%) 150,96 €	945,49 €
- Ihre Zahlungen				730,25 €	(19%) 138,75 €	869,00 €
Restbetrag				64,28 €	(19%) 12,21 €	76,49 €

Ihr aktueller Tarif: E.ON OptimalStrom mit Arbeitspreis 26,86 ct/kWh brutto (22,57 ct/kWh netto) und Grundpreis 85,39 €/Jahr brutto (71,76 €/Jahr netto) bei einem Verbrauch bis 7.000 kWh/Jahr (Preisstand 23.03.2014)

Ihr Verbrauchsvergleich

Ihr Jahresverbrauch in kWh 13
 auf 365 Tage umgerechnet

Jahresverbrauch Vergleichshaushalte in kWh 14
 (Quelle: BDEW/VKU)

Abgerechneter Verbrauch:
 2011/12: 3.017 kWh (09.03.11 bis 17.03.12 = 374 Tage)
 2012/13: 3.348 kWh (18.03.12 bis 05.03.13 = 354 Tage)
 2013/14: 3.523 kWh (06.03.13 bis 09.03.14 = 369 Tage)

hoch
normal
niedrig

Bitte berücksichtigen Sie, dass dieser Vergleich in einigen Fällen nicht aussagekräftig ist. Zum Beispiel bei Elektroheizungen, Wärmepumpen oder gewerblicher Nutzung.

Page 3

- ① La **composition de vos dépenses énergétiques** détaille la nature des coûts individuels, avec une courte explication pour chaque cas.
- ② Votre **plan annuel** vous donne des informations utiles sur l'année de consommation à venir.
- ③ Vous trouverez ici tout ce qui concerne **votre nouvelle mensualité**, qui a été calculée sur la base de votre consommation énergétique et des tarifs en vigueur.
- ④ Ici figure le nom de **votre tarif actuel** et toutes informations utiles pour prolonger le contrat.
- ⑤ Les échéances de vos mensualités sont indiquées ici.

Ihre Jahresrechnung 2013/14
für den Zeitraum vom 6. März 2013 bis 9. März 2014
Verbrauchsstelle: Beispielstraße 123, 80335 München

Vertragskonto 123 456 789 000
Seite 3/4

Zusammensetzung Ihrer Energiekosten ①

Steuern, Abgaben und Umlagen (427,28 €)	
Mehrwertsteuer	150,96 €
Stromsteuer: Steuer auf den Verbrauch von Strom	74,54 €
Konzessionsabgabe: Abgabe an die Kommunen für die Nutzung von öffentlichen Verkehrswegen für Strom- und Erdgasleitungen	47,99 €
Umlagen (EEG, § 19 StromNEV, Offshore, KWKG, abschaltbare Lasten): Den größten Teil nimmt die EEG-Umlage zur Förderung der Stromerzeugung aus erneuerbaren Energien ein. Die weiteren Umlagen sind im Glossar erklärt.	153,79 €
Netz (225,96 €)	
Netzentgelte: Kosten der Netzbetreiber für Transport und Verteilung der Energie sowie Pflege und Instandhaltung des Energienetzes	217,61 €
Messtellenbetrieb: Kosten für Bereitstellung, Betrieb und Wartung des Zählers (Messeinrichtung)	6,44 €
Messung: Kosten für Erfassung und Bereitstellung der Zählerdaten	1,90 €
Energieeinkauf, Vertrieb und Service (292,24 €)	292,24 €
Summe Energiekosten brutto	945,49 €

Ihr Jahresplan 2014/15 ②

Wir freuen uns auf das kommende Jahr mit Ihnen. Die folgende Jahresübersicht liefert Ihnen einen Überblick über Ihr Verbrauchsjahr 2014/15.

Ihr neuer Abschlag ③

92,00 € pro Monat brutto
= 77,31 € (netto) + 14,69 € (19 % MwSt.)

Passend zu Ihrem gestiegenen Verbrauch haben wir Ihren neuen Abschlag ermittelt. Er ist im laufenden Verbrauchsjahr insgesamt 11 x fällig und wird zu den folgenden Terminen ab 06.05.2014 vom Konto mit der IBAN DE01 2345 6789 0000 1234 01 (Commerzbank München) abgebucht.

Ihr derzeitiger Tarif ④

E.ON OptimalStrom

Ihr derzeitiger Vertrag läuft bis 31. Juli 2014 und verlängert sich automatisch um zwölf Monate. Wenn Sie das nicht möchten, können Sie mit einer Frist von einem Monat zum Laufzeitende kündigen, spätestens bis 30. Juni 2014. Wir hoffen jedoch, dass Sie davon keinen Gebrauch machen, denn wir möchten, dass Sie zufrieden bei uns sind.

⑤

	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb	Mär
10.04. Abschlag												
06.05. Abschlag	92,00 €											
05.06. Abschlag		92,00 €										
05.07. Abschlag			92,00 €									
06.08. Abschlag				92,00 €								
06.09. Abschlag					92,00 €							
04.10. Abschlag						92,00 €						
06.11. Abschlag							92,00 €					
06.12. Abschlag								92,00 €				
03.01. Abschlag									92,00 €			
06.02. Abschlag										92,00 €		
											92,00 €	
												neue Rechnung
	2014						2015					

Abschlags-Check

Sie denken, dass Ihr neuer Abschlag nicht Ihrem erwarteten Jahresverbrauch entspricht?

Dann haben Sie bei uns die Möglichkeit, Ihren Abschlag zu überprüfen und eine neue Abschlagshöhe festzulegen. Ändern Sie den Abschlag einfach selbst in Ihrem Serviceportal „Mein E.ON“ oder sprechen Sie uns an.

Tarif-Berater

Sie möchten wissen, ob Ihr Tarif die für Sie passende Option ist? Mit dem Tarif-Berater finden Sie unseren optimalen Tarif für Ihren individuellen Energieverbrauch. Aktuelle Informationen zu unseren Tarifen finden Sie unter www.eon.de oder sprechen Sie uns an.



Page 4

- ① **Votre conseiller personnel** en énergie vous fournira des conseils et astuces personnalisés pour économiser l'énergie.
- ② Ici figure votre méthode de paiement actuelle et les dates prévues pour la prochaine lecture de votre compteur et votre prochaine facture annuelle.

Ihre hilfreichen Services

Vertragskonto 123 456 789 000
Seite 4/4

①

Ihr persönlicher Energieberater

Ihr Stromverbrauch in 2013/14 war 10 % höher als im Vorjahr (auf 365 Tage umgerechnet).
Um den Ursachen hierfür auf die Spur zu kommen, helfen Ihnen diese Fragen vielleicht weiter:

- Haben Sie sich neue Geräte mit einem hohen Stromverbrauch angeschafft?
- Ältere Elektrogeräte - wie Kühlschränke, Waschmaschinen oder Trockner - verbrauchen häufig viel Strom.
- Haben Sie vielleicht noch einen dieser Stromfresser im Einsatz?
- Haben Sie an kalten Tagen zusätzlich elektrische Heizgeräte genutzt?
- Hat sich die Anzahl der Personen in Ihrem Haushalt im letzten Jahr erhöht?

Weitere Gründe und Energiespartipps finden Sie unter www.eon.de/energiesparen oder sprechen Sie uns an.

②

Termine und Optionen

<p>Abschlagszahlungen</p> <p>Zahlungsweise:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Bankeinzug <input type="checkbox"/> Überweisung</p> <p>Termin Zahlung:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Anfang des Monats <input type="checkbox"/> Mitte des Monats <input type="checkbox"/> Ende des Monats</p>	<p>Ablesung</p> <p>Die Ermittlung Ihres Zählerstands wird von Ihrem Netzbetreiber SWM Infrastruktur GmbH Strom Verteilung durchgeführt. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich bitte an diesen.</p> <p>Voraussichtlicher Ablesetermin: März 2015</p>	<p>Jahresrechnung</p> <p>Rechnungserhalt:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Post <input type="checkbox"/> online in „Mein E.ON“</p> <p>Termin Rechnungserhalt: März/April 2015</p>
--	---	--

Servicenummer

Sie haben Fragen oder möchten Ihre Zahlungstermine und Optionen an Ihre Bedürfnisse anpassen? Dann rufen Sie uns einfach an. Wir helfen Ihnen gern weiter.

Wir sind montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr und samstags von 9.00 bis 14.00 Uhr unter 08 71 - 95 38 62 00 für Sie da.

Mein E.ON

Sie möchten Ihren Abschlag anpassen, Ihre Bankverbindung ändern oder Ihre Rechnung online erhalten? Nutzen Sie dafür Ihr Serviceportal „Mein E.ON“. Mit einem Klick haben Sie Ihr Kundenkonto im Blick - schnell, einfach und rund um die Uhr.

Die Registrierung ist ganz einfach: Gehen Sie auf www.eon.de und registrieren Sie sich mit Ihrem Registrierungscode 155 362 847 und Ihrem Vertragskonto 123 456 789 000.

Informations supplémentaires concernant votre facture

Glossaire

Para. 19 Redevance sur le réseau de distribution d'électricité

En vertu du paragraphe 19 du règlement allemand relatif au réseau allemand de distribution d'électricité (StromNEV), les entreprises dont la consommation d'électricité est très élevée peuvent demander une réduction des tarifs de réseau. La perte de recettes pour l'opérateur de réseau résultant de telles réductions est financée par l'article 19 du règlement relatif à la redevance sur les tarifs d'électricité qui peut s'appliquer à tous les consommateurs.

Redevance pour fourniture interruptible

La finalité de cette redevance est d'assurer la sécurité de l'approvisionnement en promouvant les installations à consommation interruptible.

Mensualisation

La mensualisation est un acompte versé sur l'énergie déjà fournie et comprend généralement 11 mensualités par an. Les mensualités versées sont imputées sur la présente facture. Le montant des acomptes est basé sur la consommation anticipée d'électricité.

Tarif de l'énergie

Le tarif de l'énergie est le prix par kilowattheure (kWh) consommé.

Pouvoir calorifique (gaz naturel uniquement)

Le pouvoir calorifique correspond à la quantité d'énergie, exprimée en kWh contenue par mètre cube, produite lors de la combustion de gaz naturel.

Tarif de base

Le tarif de base comprend les éléments du prix qui sont indépendants de la consommation. Sont notamment compris les coûts de comptage et ceux relatifs aux opérations effectuées au point de mesurage.

Redevance prescrite par la loi allemande sur la production combinée de chaleur et d'électricité

La finalité de la redevance établie par la loi sur la production combinée de chaleur et d'électricité (PCCE) est de promouvoir les installations qui génèrent simultanément de la chaleur et de l'électricité. De telles installations, en économisant le combustible et en réduisant les émissions de dioxyde de carbone, permettent d'atteindre un taux d'utilisation plus élevé.

Les exploitants d'usines de chaleur et d'électricité combinées perçoivent un montant prescrit par la loi. Les coûts qui en résultent pourront être répartis sur l'ensemble des consommateurs.

Contribution offshore

Des indemnités sont versées aux investisseurs en cas d'interruption ou de retard de rattachement au réseau de parcs éoliens offshore. La contribution offshore permet de répartir les coûts afférents sur l'ensemble des consommateurs.

Solde

Le solde correspond à la différence entre vos dépenses énergétiques et vos paiements.

SEPA

SEPA (Espace unique de paiements en Euros) signifie la zone de paiement européenne unique pour les virements européens. Depuis février 2014, les procédures nationales de virement et de prélèvements directs ont été converties au système des prélèvements SEPA.

Les numéros IBAN (numéro de compte bancaire international) et BIC (code d'identification de la banque) sont utilisés à la place du numéro de compte et du code guichet. Le numéro du mandat SEPA est valable pour l'autorisation qui nous a été octroyée par le détenteur du compte de prélever de l'argent à partir de leur compte. L'identifiant créancier (IC) identifie expressément le bénéficiaire du paiement.

Le numéro du mandat SEPA et l'identifiant créancier figurent au bas de la page 1 de la facture.

Point de consommation

Le point de consommation correspond au lieu où l'énergie est fournie.

Contrat d'abonnement

Les données personnelles, les détails relatifs au point de consommation et toutes les opérations de paiement sont inscrits sur le contrat d'abonnement.

Montant à payer

En principe, le montant à payer comprend votre solde créditeur ou solde restant et le premier nouvel acompte pour la période de facturation à venir. Le montant à payer est dû à la date indiquée sur la facture.

Numéro du compteur

Le numéro du compteur identifie le compteur qui mesure la consommation au point de consommation.

Marque du point de comptage

Le lieu du point de consommation peut être expressément identifié et rattaché au compteur au moyen de la marque du point de comptage.

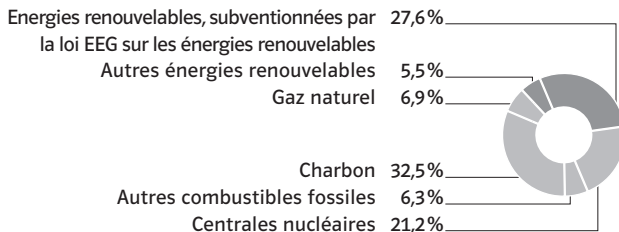
Facteurs de conversion (gaz naturel uniquement)

Les facteurs de conversion tiennent compte de l'influence de la pression et de la température sur le volume du gaz et permettent le calcul rétroactif du volume de gaz à l'état normal.

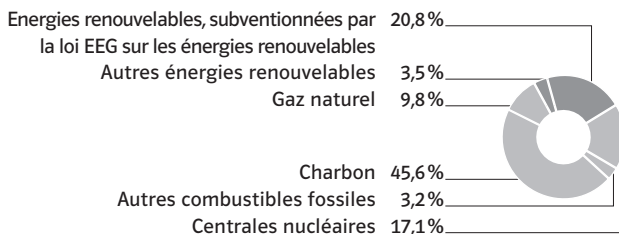
D'où vient l'électricité ?

L'électricité est produite à partir des sources d'énergie suivantes :

L'énergie fournie par E.ON Energie Deutschland à ses clients est produite dans les proportions suivantes

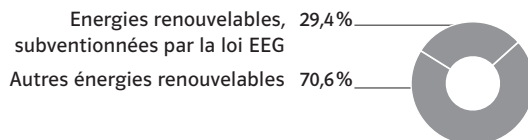


Comparaison avec la moyenne en Allemagne

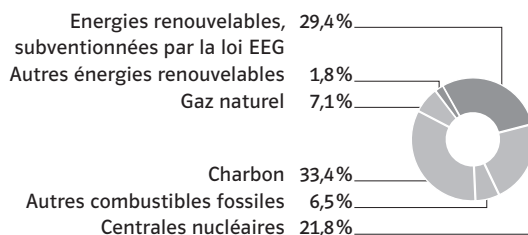


Nous fournissons à nos clients le mix d'électricité suivant :

Produits d'électricité verts E.ON *



Autres Produits E.ON (mix résiduel)



Incidence environnementale de la production d'électricité :

Emissions de CO₂

E.ON Energie Deutschland	489 g/kWh
Produits d'électricité verts E.ON *	0 g/kWh
Autres produits E.ON (mix résiduel)	504 g/kWh
Moyenne Allemagne	522 g/kWh

Déchets radioactifs

E.ON Energie Deutschland	0,0006 g/kWh
Produits d'électricité verts E.ON *	0 g/kWh
Autres produits E.ON (mix résiduel)	0,0006 g/kWh
Moyenne Allemagne	0,0005 g/kWh

*Si la quantité d'électricité contractuellement convenue est seulement produite partiellement à partir de sources d'énergies renouvelables puis injectée dans le réseau d'alimentation général, alors 100% de cette portion provient du mix d'électricité de nos produits d'éco-électricité; cette portion ne génère pas d'émission de CO₂ ou de déchets radioactifs.

Les détails se basent sur des données de 2012

Comment puis-je réaliser des économies d'énergie ?

Souhaitez-vous réduire la consommation d'énergie de votre foyer ? Les conseils en matière d'efficacité énergétique figurant sur www.eon.de/energiesparen donnent des conseils pratiques pour utiliser l'énergie de manière rationnelle, vous permettant ainsi de réaliser des économies et de protéger l'environnement.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations auprès du Bundesstelle für Energieeffizienz (Organe fédéral pour l'efficacité énergétique) (www.bfee-online.de). Une liste des fournisseurs en services énergétiques ainsi que des rapports sur l'efficacité énergétique sont mis à votre disposition.

Vous pouvez aussi obtenir des informations sur l'efficacité énergétique auprès de Deutsche Energieagentur (Agence allemande de l'énergie) (www.dena.de) et du Bundesverband der Verbraucherzentralen (Fédération Allemande des Organisations des Consommateurs) (www.vzbv.de).

Où trouver d'autres informations relatives à mes conditions contractuelles et aux produits E.ON actuels ?

Les informations relatives aux clauses d'ajustement des prix, aux méthodes de paiement et aux clauses de responsabilité figurent dans vos documents contractuels ou dans la confirmation de votre contrat ou encore dans le règlement allemand afférent aux services essentiels (Grundversorgungsverordnung). Nous procédons aux changements de fournisseurs rapidement et sans frais dans les délais impartis.

Souhaitez-vous que nous établissions la facture de votre consommation plus d'une fois par an ? En ce cas, veuillez nous contacter. Veuillez aussi noter que vos frais augmenteront suite à l'établissement de plusieurs factures par an.

Veuillez visiter www.eon.de pour obtenir de plus amples informations sur nos produits actuels.

Que faire en cas de désaccord ?

Nous souhaitons que vous nous fassiez confiance. Tel est notre engagement. Un désaccord peut toutefois survenir. En ce cas, n'hésitez pas à nous le faire savoir. Nos coordonnées figurent en haut à droite de la page 1 de votre facture. Il nous importe que nous travaillions ensemble à trouver la bonne solution.

Si nous ne parvenons pas à nous entendre, les particuliers peuvent référer l'affaire au Schlichtungsstelle Energie e.V. (Bureau allemand de l'arbitrage en matière d'énergie) (Friedrichstrasse 133, 10117 Berlin, téléphone 0 30 - 27 57 24 00, info@schlichtungsstelleenergie.de, www.schlichtungsstelle-energie.de).

De plus, le Verbraucherservice Energie der Bundesnetzagentur (le service consommateurs de l'énergie de l'Agence Fédérale des réseaux) (Postfach 8001, 53105 Bonn, téléphone 0 30 - 22 48 05 00, fax 0 30 - 22 48 03 23, verbraucherservice-energie@bnetza.de) offre des informations relatives aux procédures de résolution des différends transfrontaliers, au droit en vigueur et aux droits des particuliers.