


Ваш счет – пояснения

Страница 1

- 1 Наши контактные данные: вы можете связаться с нами по телефону, факсу, почтой, электронной почтой или через интернет.
- 2 Ваш **лицевой счет** содержит информацию о ваших персональных данных, месте потребления, а также о всех платежах. Просим вас всегда указывать ваш лицевой счет, чтобы мы смогли обработать ваш запрос как можно лучше.
- 3 Указание **номера счета** поможет однозначно идентифицировать ваш счет.
- 4 Наименование счета и расчетный период: указывают на тип счета (например, «За электроэнергию» или «Счет за потребленный газ»).
- 5 Здесь приведена информация о вашей недоплате (задолженности) или переплате за последний год с учетом потребленного объема электроэнергии и внесенных вами платежей.
- 6 Ваш **новый ежемесячный взнос** на следующий расчётный год рассчитан на основании вашего объема потребления электроэнергии за предыдущий период и действующих расценок.
- 7 Сумма подлежит оплате в указанный здесь срок. В нее уже включен ваш первый ежемесячный взнос.
- 8 **Полезные сервисы:** сравнение вашего объема потребления электроэнергии по данному счету с энергопотреблением в прошлом году, благодаря этому вы видите, насколько увеличилось или уменьшилось ваше энергопотребление.



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

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

Bitte immer angeben
Vertragskonto:
123 456 789 000

Rechnungsnummer:
234 567 890 123

Rechnungsdatum:
25. März 2014

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.

Ihr Verbrauchsjahr 2013/14

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

Welcher Betrag für Sie anfällt

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

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

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 0 89 - 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 Kolk, 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 DE442507000000060129400 · BIC DEUTDE33HAN

Страница 2

- 1 На этой странице приведена детальная информация о ваших платежах и затратах на электроэнергию.
- 2 Обзор ваших ежемесячных взносов.
- 3 В этом счете учтены ваши платежи, осуществленные до указанной даты.
- 4 Ваше потребление электроэнергии складывается из суммы нескольких периодов. Данные за каждый период приведены в отдельной строке. Периоды формируются, например, при смене вида услуги, изменении цены, снятия показаний счетчика, а также по окончании года (31.12.).
- 5 Номер счетчика указан на передней панели вашего счетчика электроэнергии.
- 6 Снятые показания счетчика обозначаются буквой «А», а определенные расчетным путем – буквой «Е».
- 7 Потребление электроэнергии определяется как разница между показаниями счетчика в указанном периоде.
- 8 Здесь приведена информация об операторе сети, который сообщает нам показания счетчика.
- 9 Обозначение точки учета служит для однозначной идентификации места потребления электроэнергии.
- 10 Начисления на оплату электроэнергии рассчитываются на основании установленного объема потребления в определенный период по установленным ценам.
- 11 Рабочая цена – это цена за потребленный киловатт-час (кВт ч) и указывается в таблице без НДС (нетто). Актуальную цену брутто вы найдете под таблицей.
- 12 Базовая цена включает в себя составляющие, не зависящие от потребления. В частности, такие как расходы на измерения и средства учета электроэнергии. Расчет выполняется пропорционально в соответствии с расчетным периодом. Базовая цена указывается в таблице нетто и под таблицей брутто.
- 13 Здесь приведена динамика вашего энергопотребления за последние 3 года.
- 14 На этой диаграмме показано среднее потребление электроэнергии домохозяйствами в Германии.

Vertragskonto 123 456 789 000
 Seite 2/4

Ihr Jahresrückblick 2013/14 1

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 5	Zeitraum	Zählerstand	Verbrauch 7	
1041950020129680	06.03.13 – 31.05.13	83.198,0 ^A – 84.027,2 ^A	829 kWh	Zählerstand wurde
	01.06.13 – 31.12.13	84.027,2 – 85.956,9 ^E	1.930 kWh	A) abgelesen
	01.01.14 – 09.03.14	85.956,9 – 86.721,0 ^E	764 kWh	E) errechnet
	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 99072480000001), **Zählpunktbezeichnung:** DE000330352741000000000001778324 9

Ihre Energiekosten 10

	Zeitraum	Menge	Preis netto	Betrag netto	MwSt.	Betrag brutto
Arbeitspreis 11	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 12	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 7000 kWh/Jahr (Preisstand 23.03.2014)

Ihr Verbrauchsvergleich 13

Ihr Jahresverbrauch in kWh auf 365 Tage umgerechnet

Jahr	Verbrauch (kWh)
2011/12	2.944
2012/13	3.167
2013/14	3.485

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)

Jahresverbrauch Vergleichshaushalte in kWh 14

(Quelle: BDEW/VKU)

hoch normal niedrig

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

Страница 3

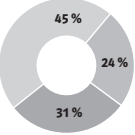
- 1 **Составляющие затрат на электроэнергию** – это краткое описание факторов, формирующих стоимость электроэнергии.
- 2 **Ваш годовой план** содержит всю существенную информацию о следующем годовом расчетном периоде.
- 3 Здесь вы найдете всю информацию о **вашем новом ежемесячном взносе**, рассчитанном на основании вашего объема потребления электроэнергии и действующих расценок.
- 4 Здесь указывается наименование **вашего текущего тарифа** и вся информация о продлении договора.
- 5 Здесь указываются сроки уплаты ваших ежемесячных взносов.

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 92,00 € <small>In dieser Rechnung enthalten</small>	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 €	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.

Страница 4

- 1 **Ваш персональный энергоконсультант** дает вам индивидуальные рекомендации и советы по энергосбережению.
- 2 Здесь указывается информация о вашем текущем способе платежей, а также предварительные сроки следующего снятия показаний счетчика и выставления годового счета.

Vertragskonto 123 456 789 000
Seite 4/4

Ihre hilfreichen Services

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

Termin und Optionen

Abschlagszahlungen

Zahlungsweise:

Bankeinzug
 Überweisung

Termin Zahlung:

Anfang des Monats
 Mitte des Monats
 Ende des Monats

Ablesung

Die Ermittlung Ihres Zählerstands wird von Ihrem Netzbetreiber SWM Infrastruktur GmbH Strom Verteilung durchgeführt. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich bitte an diesen.

Voraussichtlicher Ablesetermin:
März 2015

Jahresrechnung

Rechnungserhalt:

Post
 online in „Mein E.ON“

Termin Rechnungserhalt:
März/April 2015

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.

Дополнительная информация к вашему счету

Глоссарий

Отчисления согласно параграфу 19 Постановления StromNEV

В соответствии с § 19 Постановления об оплате доступа к сетям электроснабжения (StromNEV), промышленные предприятия с высоким потреблением электроэнергии могут подать заявку на снижение платы за доступ к сетям. Соответствующее сокращение поступлений компенсируется операторам сетей за счет отчислений в соответствии с § 19, которые могут перекладываться на всех потребителей.

Отчисления на отключаемые нагрузки

Отчисления направляются на обеспечение безопасности энергоснабжения за счет стимулирования отключения энергопотребляющих установок потребителями.

Ежемесячный взнос

Ежемесячный взнос является платой в счет поставляемой электроэнергии и, как правило, оплачивается 11 раз в год. Внесенные ежемесячные взносы учтены в данном счете. Размер ежемесячных взносов зависит от ожидаемого объема потребления электроэнергии.

Рабочая цена

Рабочая цена – это цена потребленного киловатт-часа (кВт ч).

Удельная теплота сгорания (только природный газ)

Удельная теплота сгорания обозначает количество энергии в кВт ч, высвобождаемой при сжигании одного кубометра газа.

Базовая цена

Базовая цена включает в себя составляющие цены, не зависящие от потребления. В частности, расходы на измерения и средства учета электроэнергии.

Отчисления на когенерацию

Отчисления в соответствии с Законом о когенерации (KWKG) направляются на финансирование оборудования для одновременной выработки электроэнергии и тепла. Такое оборудование обладает высоким КПД, экономит топливо и сокращает выбросы двуокси углерода.

Операторы когенерационных установок получают установленную законом надбавку. Связанные с этим затраты могут перекладываться на всех потребителей.

Отчисления на офшорные ветроэлектростанции

При сбоях или задержках подсоединения к сети парков ветроэнергетических установок предусмотрены компенсационные выплаты инвесторам. Связанные с этим затраты могут перекладываться на всех потребителей в виде указанных отчислений на офшорные ветроэлектростанции.

Недоплата

Недоплата рассчитывается как разница между начисленными и уплаченными платежами за электроэнергию.

SEPA

SEPA (Single European Payment Area) обозначает единую зону платежей в евро. С февраля 2014 г. национальные платежи и списания со счетов в странах еврозоны осуществляются по единой процедуре SEPA.

Вместо номера счета и индекса банка используется код IBAN (международный номер счета) и BIC (международный код банка). Номер мандата SEPA служит разрешением владельца счета, предоставленного нам на списание средств с его счета. Кредиторский идентификационный номер (Gläubiger-ID) служит для однозначной идентификации получателя платежа.

Номер мандата SEPA и кредиторский идентификационный номер указаны в сноске на странице 1 счета.

Место потребления

Место потребления – это место, в которое поставляется электроэнергия.

Лицевой счет

На лицевом счете учитываются персональные данные, данные о месте потребления, а также все платежи.

Сумма к оплате

Сумма к оплате складывается, как правило, из суммы вашего положительного остатка на счете или недоплаты и первого нового ежемесячного взноса в счет следующего расчетного периода. Сумма к оплате подлежит уплате в срок, указанный в счете.

Номер счетчика

Номер счетчика служит для однозначной идентификации счетчика, измеряющего потребление электроэнергии в месте потребления.

Обозначение точки учета

Обозначение точки учета служит для однозначной идентификации места потребления и установленного счетчика.

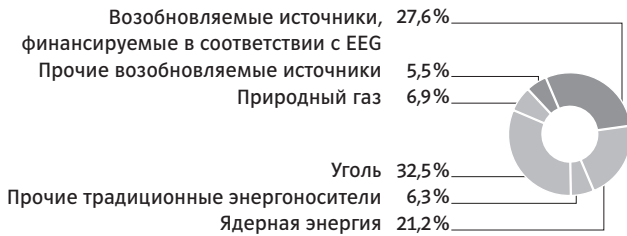
Число состояния (только природный газ)

Число состояния показывает влияние давления и температуры на объем газа и позволяет провести пересчет объема газа на нормальное состояние.

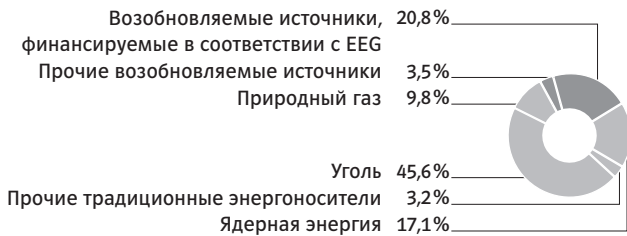
Каковы составляющие получаемой мной электроэнергии?

Электроэнергия была выработана из таких источников:

Закупки E.ON Energie Deutschland для поставок клиентам

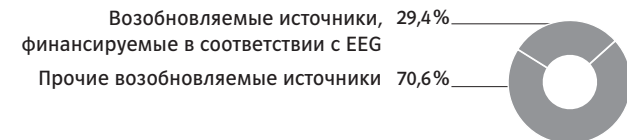


Для сравнения средние показатели в Германии

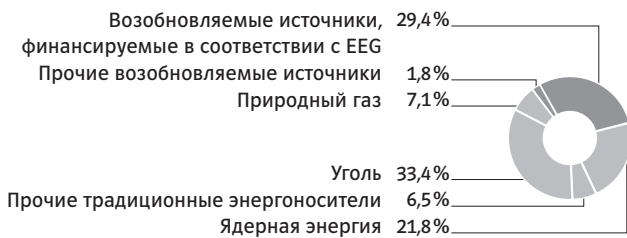


Нашим клиентам поставляется такая комбинация электроэнергии:

Эко-электроэнергия E.ON *



Прочие энергопродукты E.ON (остаточная комбинация)



Электрогенерация оказывает такое воздействие на окружающую среду:

Выбросы CO₂

E.ON Energie Deutschland	489 г/кВт ч
Эко-электроэнергия E.ON*	0 г/кВт ч
Прочие энергопродукты E.ON	504 г/кВт ч
В среднем по Германии	522 г/кВт ч

Радиоактивные отходы

E.ON Energie Deutschland	0,0006 г/кВт ч
Эко-электроэнергия E.ON*	0 г/кВт ч
Прочие энергопродукты E.ON	0,0006 г/кВт ч
В среднем по Германии	0,0005 г/кВт ч

*Если объем электроэнергии, согласованный в договоре, лишь частично производится из возобновляемых источников энергии и поставляется в сеть централизованного электроснабжения, то эта часть на 100 % состоит из комбинации наших продуктов эко-электроэнергии; при генерации этой части не возникают выбросы CO₂ и радиоактивные отходы.

Данные по состоянию на 2012 год.

Как я могу экономить электроэнергию?

Вы хотели бы снизить энергопотребление вашего домашнего хозяйства? Наши советы по энергосбережению, приведенные на веб-сайте www.eon.de/energiesparen, содержат практические указания по эффективному использованию энергии и советы, как при этом сэкономить средства и, кроме того, снизить нагрузку на окружающую среду.

Дополнительную информацию вы можете получить в Федеральном ведомстве по энергоэффективности (www.bfee-online.de). На веб-сайте вы найдете перечень поставщиков энергоуслуг и материалы по теме энергоэффективности.

Информацию по теме энергоэффективности вы также можете получить в Немецком энергетическом агентстве (www.dena.de) и Федеральном обществе по защите прав потребителей (www.vzbv.de).

Где я могу получить дополнительную информацию об условиях моего договора и актуальных продуктах E.ON?

Информация об оговорке об адаптации цен, способе оплаты и гарантийных условиях указана в вашем договоре, либо в вашем подтверждении договора, или в Постановлении о базовом электроснабжении (GVV). Смена поставщика проводится оперативно и бесплатно с учетом оговоренных сроков.

Вы желаете, чтобы расчет потребления вами электроэнергии производился чаще одного раза в год? Тогда свяжитесь пожалуйста с нами. Обращаем ваше внимание на то, что выставление нескольких счетов сопряжено с дополнительными затратами для вас.

Информацию о наших актуальных продуктах и услугах вы найдете на веб-сайте www.eon.de.

Если у меня другое мнение?

Мы хотели бы, чтобы вы были довольны нашими услугами. Мы прилагаем для этого все усилия. Несмотря на это, может случиться так, что наши мнения не совпадут. В таком случае мы просим вас оперативно связаться с нами. Наши контактные данные вы найдете справа вверху на 1 странице вашего счета. Для нас важно найти правильное совместное решение.

Если мы не сможем разрешить возникшие вопросы совместными усилиями, клиенты – частные лица вправе обратиться в примирительный орган по вопросам энергоснабжения Schlichtungsstelle Energie e.V. (Фридрихштрассе 133, 10117 Берлин, телефон 0 30 - 27 57 24 00, info@schlichtungsstelle-energie.de, www.schlichtungsstelle-energie.de).

Кроме того, информацию о процедуре разрешения споров, действующих правовых нормах и правах клиентов-частных лиц предоставляет служба работы с потребителями по вопросам энергетики Федерального сетевого агентства Bundesnetzagentur (П/я 8001, 53105 Бонн, телефон 0 30 - 22 48 05 00, факс 0 30 - 22 48 03 23, verbraucherservice-energie@bnetza.de).

