Informationsblatt hinsichtlich Rechte und Pflichten nach § 46 (3) ElWG

Ihr Recht auf Ratenzahlung
Haushaltskundinnen und -kunden und Kleinunternehmen haben das Recht eine Ratenzahlung zu beantragen. Kontaktieren Sie uns rasch, wenn Sie Zahlungsschwierigkeiten haben. Wir informieren Sie über Ihre Möglichkeiten.

Ihr Recht auf Nutzung eines Vorauszahlungszählers
Bei Zahlungsschwierigkeiten können Haushaltskundinnen und - kunden sowie Kleinunternehmen auch die Nutzung eines Vorauszahlungszählers verlangen. Dabei wird für die Stromversorgung im Voraus bezahlt, damit kann eine Stromabschaltung verhindert werden.

Ihr Recht auf Grundversorgung
Als Haushaltskundin oder Haushaltskunde bzw. Kleinunternehmen haben Sie das Recht auf Grundversorgung.
Wenn Sie Probleme haben, einen Lieferanten zu finden, der einen Vertrag mit Ihnen abschließt, können Sie die Grundversorgung nützen. Teilen Sie dem Lieferanten mit, dass Sie die Grundversorgung in Anspruch nehmen wollen. Der Lieferant muss Ihnen dann einen Vertrag anbieten. Es gilt dafür der Preis für Neukunden. Nähere Informationen z.B. zur maximalen Höhe einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, finden Sie auf unserer Website www.energieag.at/Rechtliches und unter www.e-control.at/grundversorgung.

Gestützter Preis („Sozialtarif“)
Bestimmte Haushalte haben Anspruch auf einen günstigen, gesetzlich geregelten Strompreis, sofern die Voraussetzungen erfüllt sind. Das betrifft Haushalte, die vom ORF-Beitrag befreit sind. Ob Sie Anspruch auf den gestützten Preis haben und wie Sie diesen erhalten, erfahren Sie beim ORF-Beitrags Service unter www.obs.at/kontakt.

Stromkennzeichnung
Den Lieferantenmix finden Sie auf ihrer Stromrechnung.

Ausführungen der Europäischen Kommission
Zu den Ausführungen der Europäischen Kommission über die Rechte der der Endkundinnen und Endkunden siehe auf der Website der EU-Kommission unter https://energy.ec.europa.eu/topics/markets-and-consumers/energy-consumers-and-prosumers/citizens-energy-package_en

Anlauf- und Beratungsstelle
Bei Fragen zu Ihrem Vertrag aber auch bei Zahlungsschwierigkeiten, kontaktieren Sie uns unter erreichen Sie unter der kostenlosen Hotline 0800 81 8000 bzw. unter service@energieag.at.

Ihr Wahlrecht zwischen Monats-/Jahresrechnung
Sie können zwischen einer monatlichen verbrauchsgenauen Abrechnung und einer Jahresabrechnung mit gleichmäßigen Teilbeträgen wählen.
Bei einer Monatsrechnung wissen Sie laufend, wie hoch Ihre tatsächlichen Kosten sind. Veränderungen beim Verbrauch, aber auch bei den Preisen, sind dadurch schnell sichtbar. Sie zahlen jeden Monat das, was sie tatsächlich verbrauchen. Damit fallen monatlich unterschiedlich hohe Beträge an.
Bei einer Jahresabrechnung zahlen Sie unter dem Jahr gleich hohe Teilbeträge. Einmal im Jahr erhalten Sie eine Abrechnung. Dabei werden die bezahlten Teilbeträge mit Ihren tatsächlichen Kosten gegengerechnet. Je nachdem wieviel Sie verbraucht haben und wie sich Ihre Preise entwickelt haben, kann es zu einer Nachzahlung oder einem Guthaben kommen.
Zur Anpassung des Rechnungsintervalls wenden Sie sich bitte per E-Mail an service@energieag.at.

Ihr Recht auf Selbstablesung der Zählerstände
Wenn Ihr Verbrauch nicht mit einem intelligenten Messgerät (Smart Meter) erfasst wird, haben Sie das Recht, vierteljährlich Zählerstände bekannt zu geben und eine kostenlose Verbrauchs- und Abrechnungsinformation zu erhalten. Ihren Zählerstand können Sie uns und Ihrem Netzbetreiber bekanntgeben.

Die Erhebung Ihrer Messdaten
Wenn bei Ihnen ein intelligentes Messgerät (Smart Meter) installiert ist, erfasst, speichert und übermittelt dieses Viertelstundenenergiewerte sowie den höchsten Viertelstundenleistungswert z.B. für die Abrechnung, sofern dies gesetzlich vorgesehen ist oder vertraglich vereinbart wurde. Näheres zur Erfassung von Energiewerten sowie Ihren Rechten erfahren Sie bei Ihrem Netzbetreiber. Die Daten werden zu Zwecken der Verrechnung und für die Verbrauchs- und Abrechnungsinformation verarbeitet. Näheres finden Sie dazu in den §§ 54 und 57 ElWG.