



Informationsblatt

über Ihre Rechte gem. § 46 Abs. 3 EIWG

Ihr Ansprechpartner: Service Center
Salurner Straße 15/III
6020 Innsbruck
Telefon: 0800 818 819
+43 (0)50607 27060
Fax: +43 (0)50607 27050
E-Mail: sc@tiwag.at

Wir sind für Sie da: Mo – Do 07:00 – 18:00 Uhr
Fr 07:00 – 16:00 Uhr

Wahlrecht zwischen monatlicher Rechnung und Jahresrechnung

Sie können zwischen einer monatlichen verbrauchsgenaue 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, wie viel Sie verbraucht haben und wie sich Ihre geltenden Preise entwickelt haben, kann es zu einer Nachzahlung oder einem Guthaben kommen. Teilen Sie uns mit, ob Sie lieber eine monatliche Rechnung oder eine Jahresabrechnung erhalten wollen.

Recht auf eine Verbrauchs- und Abrechnungsinformation (§ 45 Abs. 2 EIWG)

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. Nützen Sie dafür unser Kundenportal oder geben Sie uns den Zählerstand telefonisch bekannt.

Recht auf Ratenzahlung (§ 28 EIWG)

Sie haben das Recht, eine Ratenzahlung zu beantragen. Kontaktieren Sie uns rasch, wenn Sie Zahlungsschwierigkeiten haben. Wir informieren Sie über Ihre Möglichkeiten.

Recht auf Nutzung eines Vorauszahlungszählers (§ 29 EIWG)

Bei Zahlungsschwierigkeiten können Sie auch die Nutzung eines Vorauszahlungszählers verlangen. Dabei wird für die Stromversorgung im Voraus bezahlt, damit kann eine Stromabschaltung verhindert werden.

Gestützter Preis („Sozialtarif“) (§ 36 EIWG)

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.

Für den Fall der Fälle: Recht auf Grundversorgung (§ 30 EIWG)

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 Neukundinnen und Neukunden. Nähere Informationen, z. B. zur maximalen Höhe einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, finden Sie auf den Websites der Lieferanten und unter www.e-control.at/grundversorgung. Wir bieten auch die Grundversorgung an. Nähere Informationen dazu finden Sie unter www.tiwag.at/privat/strom/stromprodukte/grundversorgung.

Die Erhebung Ihrer Messdaten (§§ 54 und 57 EIWG)

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 EIWG.

Stromkennzeichnung (§ 86 EIWG)

Ihren Lieferantenmix finden Sie auf Ihrer Rechnung oder auf www.tiwag.at/privat/strom/stromprodukte/stromkennzeichnung.

Rechte der Energieverbraucherinnen und Energieverbraucher

Ausführungen der Europäischen Kommission über die Rechte der Energieverbraucherinnen und -verbraucher finden sich auf der Website der EU-Kommission unter www.ec.europa.eu.

Kontakt

Bei Fragen zu Ihrem Vertrag aber auch bei Zahlungsschwierigkeiten, kontaktieren Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unserem Service Center zu den oben angegebenen Zeiten kostenfrei unter **0800 818 819** oder per E-Mail an sc@tiwag.at.