



Informationsblatt

gemäß § 80 Abs. 4 und § 82 Abs. 2 Elektrizitätswirtschafts-
und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010)

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

Hinweis: Dieses Informationsblatt ist selbst nicht Vertragsbestandteil des Liefervertrags Elektrische Energie, sondern dient ausschließlich der Information und Erfüllung der in § 80 Abs. 4 und § 82 Abs. 2 EIWOG 2010 vorgesehenen Informationspflicht über wesentliche Inhalte standardisierter Lieferverträge. Im Einzelfall getroffene abweichende Individualvereinbarungen sind im Informationsblatt nicht berücksichtigt, jedoch ungeachtet dessen verbindlich.

- **Lieferant:** TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG (TIWAG), Eduard-Wallnöfer-Platz 2, 6020 Innsbruck, kostenfreie Telefonnummer: 0800 818 819; Fax: +43 (0)50607-27050; E-Mail: sc@tiwag.at
- **Vertragsgegenstand:** Lieferung von elektrischer Energie durch TIWAG betreffend den gesamten Zukaufsbedarf des Kunden für die im Liefervertrag angeführte Verbrauchsstelle (Zählpunkt) des Kunden.

Hinweis: Die Erbringung von Netzdienstleistungen (Netzzutritt und Netznutzung) ist mit dem örtlich für die Verbrauchsstelle (Zählpunkt) zuständigen Netzbetreiber im Netzzugangsvertrag zu vereinbaren und nicht Gegenstand des Liefervertrags. Ein aufrechter Netzzugangsvertrag ist Voraussetzung für die Belieferung der Verbrauchsstelle (Zählpunkt).
- **Vertragsdauer:** Der Liefervertrag gilt als auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von TIWAG schriftlich unter Einhaltung einer Frist von acht Wochen, vom Kunden unter Einhaltung einer Frist von zwei Wochen schriftlich oder, wenn die Identifikation und Authentizität des Kunden gewährleistet ist, auch in elektronischer Form (über das Kundenportal oder per E-Mail) gekündigt werden.
- Der **Beginn der Lieferung** ergibt sich aus dem Liefervertrag, ansonsten aus den in Punkt 3. der ALB genannten Fällen. Die **wesentlichen Eigenschaften** der von TIWAG an den Kunden gelieferten Energie sind im jeweiligen Produkt- und Preisblatt beschrieben. Die physische Qualität der Energie wird vom Kunden mit dem Netzbetreiber vereinbart.
- Dem Vertrag werden die vor Vertragsabschluss übermittelten/übergebenen „**Allgemeinen Lieferbedingungen Elektrische Energie (ALB) der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG**“ zugrunde gelegt. Diese sind auch im Internet unter www.tiwag.at/alb abrufbar oder können bei TIWAG angefordert werden. Eine Änderung der ALB durch TIWAG ist möglich. Der Kunde ist aus Anlass der Information über eine beabsichtigte Änderung der ALB binnen vier Wochen nach Erhalt des Informationsschreibens berechtigt, den Liefervertrag zu kündigen. Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (Konsument), kann eine Änderung der ALB nur unter bestimmten Voraussetzungen erfolgen. Diese ergeben sich aus Punkt 11.2. der ALB.
- Die **Preise und Produktvoraussetzungen** sind im mit dem Kunden im Liefervertrag vereinbarten Produkt- und Preisblatt angeführt. Gemeinsam mit dem Informationsschreiben über eine Entgeltanpassung (Punkt 7. der ALB) wird dem Kunden ein Produkt- und Preisblatt für das mit ihm vereinbarte Stromprodukt übermittelt, in dem die Preise unter Berücksichtigung der Entgeltanpassung angeführt sind. Das im Liefervertrag vereinbarte Produkt- und Preisblatt kann bei TIWAG angefordert werden.
- Treten beim Kunden **Änderungen** ein, die dazu führen, dass die **Produktvoraussetzungen** gemäß dem mit dem Kunden vereinbarten Produkt- und Preisblatt nicht mehr vorliegen oder nicht mehr erfüllt werden, erfolgt eine Umstellung auf ein den geänderten Umständen entsprechendes Standardprodukt gemäß der in Punkt 6.2. der ALB im Detail beschriebenen Vorgehensweise. Der Kunde ist aus Anlass der Information über eine beabsichtigte Produktumstellung binnen einem Monat ab Erhalt des Informationsschreibens von TIWAG berechtigt, Widerspruch einzulegen. Diesfalls endet das Vertragsverhältnis mit dem Monatsletzten, der auf den Zugang des Informationsschreibens zuzüglich einer Frist von drei Monaten folgt.
- Eine **Entgeltanpassung** (Preissenkungen oder Preiserhöhungen) durch TIWAG ist möglich. TIWAG verständigt den Kunden diesbezüglich schriftlich in einem persönlich an ihn gerichteten Schreiben oder auf Wunsch in elektronischer Form. Der Kunde ist aus Anlass der Information über eine beabsichtigte Entgeltanpassung binnen vier Wochen nach Erhalt des Informationsschreibens von TIWAG berechtigt, den Liefervertrag zu kündigen.

Entgeltanpassung gegenüber Konsumenten und Kleinunternehmern: Die Arbeitspreise sind in Abhängigkeit der Entwicklung des gewichteten Österreichischen Strompreisindex (ÖSPI) indexiert, der Grundpreis in Abhängigkeit der Entwicklung des Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015). Die Anpassung erfolgt in beiden Fällen jeweils zum 01.06. eines jeden Kalenderjahres. Details zur Ermittlung der Ausgangswerte für die Indexierung von Arbeitspreis und Grundpreis sowie über die Systematik der Regelungen zur Anpassung des Arbeitspreises und des Grundpreises finden sich a) in Punkt 7. der ALB, b) unter <https://www.tiwag.at/entgeltanpassung> (dort sind auch Berechnungsvorlagen und Berechnungsbeispiele abrufbar) sowie c) für Konsumenten oder Kleinunternehmer im vereinbarten Produkt- und Preisblatt, Abschnitt „Informationen zur Entgeltanpassung“. Diese Informationen können überdies jederzeit bei TIWAG angefordert werden.

Entgeltanpassung gegenüber Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, die nicht Kleinunternehmer sind: TIWAG ist berechtigt, die Entgelte nach billigem Ermessen anzupassen.
- Hinsichtlich der **Anpassung des Lieferentgelts an geänderte Steuern, Abgaben, Gebühren, Beiträge, Zuschläge oder Förderverpflichtungen** durch TIWAG gilt Folgendes:

Anpassung gegenüber Konsumenten und Kleinunternehmen: Sind diese dem Konsumenten oder Kleinunternehmer nicht unmittelbar zuordenbar, ist der Konsument oder Kleinunternehmer aus Anlass der Information über eine beabsichtigte Anpassung binnen vier Wochen nach Erhalt des Informationsschreibens von TIWAG berechtigt, den Liefervertrag zu kündigen. Können diese dem Konsumenten oder Kleinunternehmer unmittelbar zugeordnet werden (z. B. die Umsatzsteuer), werden sie im entsprechenden Ausmaß angepasst.

Im Sinne einer besseren Lesbarkeit der Texte verzichten wir auf geschlechtergerechte Schreibweisen. Gemeint und angesprochen sind jeweils alle Personen ohne Unterschied.



TIWAG verständigt den Konsumenten oder Kleinunternehmer diesbezüglich schriftlich in einem persönlich an ihn gerichteten Schreiben oder auf Wunsch in elektronischer Form.

Anpassung gegenüber Unternehmern, die nicht Kleinunternehmer sind: Sämtliche unmittelbar oder mittelbar mit der Belieferung des Unternehmers mit elektrischer Energie zusammenhängenden Steuern, Abgaben, Gebühren, Beiträge, Zuschläge oder Förderverpflichtungen sind im jeweiligen Ausmaß zu bezahlen. TIWAG verständigt den Unternehmer diesbezüglich schriftlich in einem persönlich an ihn gerichteten Schreiben oder auf Wunsch in elektronischer Form.

- Die **Abrechnung** erfolgt auf Basis der vom Netzbetreiber ermittelten Werte nach Wahl von TIWAG durch Monatsrechnungen oder Rechnungen über längere, ein Abrechnungsjahr möglichst nicht wesentlich überschreitende Zeiträume mit **monatlichen Teilbetragszahlungen**. Sind intelligente Messgeräte (Smart Meter) installiert, kann der Kunde Monatsrechnungen oder Jahresrechnungen mit monatlichen Teilbetragszahlungen verlangen.
- **Zahlungsbedingungen/Fälligkeit:** Rechnungen sind binnen zehn Tagen ab Postaufgabe- bzw. ab Versanddatum (elektronische Datenübertragung, Fax etc.) zur Zahlung fällig. Für Konsumenten ist für den Beginn der Zahlungsfrist der Zugang der Rechnung maßgeblich. Die Fälligkeiten monatlicher Teilbetragszahlungen ergeben sich aus dem im Vorhinein für die jeweilige Abrechnungsperiode bekannt gegebenen Zahlungsplan.
- Kunden, die Konsumenten oder Kleinunternehmer sind, wird für den Fall einer aus einer Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlung die **Möglichkeit einer Ratenzahlung** in monatlichen Raten für die Dauer von bis zu 18 Monaten eingeräumt. Die Ratenzahlung kann formfrei gegenüber TIWAG geltend gemacht werden.
- **Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Leistungsqualität, einschließlich fehlerhafter und verspäteter Abrechnung:** Werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrags festgestellt, so wird der zu hoch oder zu niedrig berechnete Betrag nach Maßgabe von Punkt 8.7. der ALB richtiggestellt. TIWAG ist verpflichtet, einen vom Kunden zu viel bezahlten Betrag zurückzuerstatten, und der Kunde ist verpflichtet, einen Fehlbetrag an TIWAG nachzuzahlen. Regelungen zu Haftung und Schadenersatz finden sich in Punkt 13. der ALB, Regelungen zum Zahlungsverzug in Punkt 10. der ALB.
- **Rücktrittsrecht:** Hat ein Konsument seine Vertragserklärung weder in den von TIWAG für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen, noch bei einem von TIWAG auf einer Messe oder einem Markt benutzten Stand abgegeben, so kann er von seinem Vertragsantrag jederzeit bis zum Zustandekommen des Liefervertrags zurücktreten. Der Konsument kann überdies von einem im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Vertrag oder einer im Fernabsatz (z. B. per Post, Fax, Internet oder E-Mail) oder außerhalb von Geschäftsräumen abgegebenen Vertragserklärung innerhalb von vierzehn Tagen ab Vertragsabschluss zurücktreten. Details finden sich in Punkt 15. der ALB.
- Eine **vorzeitige Auflösung** des Liefervertrags durch TIWAG ist im Fall wichtiger Gründe möglich (z. B. wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt). Auch der Kunde kann den Liefervertrag vorzeitig auflösen (z. B. bei Umzug). Die näheren Ausführungen ergeben sich aus Punkt 12. der ALB.
- TIWAG kann bei Vertragsabschluss und bei laufendem Vertragsverhältnis vom Kunden eine **Vorauszahlung/Sicherheitsleistung** in der Höhe von maximal einem Viertel des voraussichtlichen Jahreslieferentgelts verlangen. Die genauen Voraussetzungen ergeben sich aus Punkt 9. der ALB.
- Der Kunde erhält, sofern er dies nicht ausdrücklich ablehnt, eine detaillierte **Verbrauchs- und Stromkosteninformation**. Ist ein intelligentes Messgerät (Smart Meter) installiert, stellt TIWAG dem Kunden die Verbrauchs- und Stromkosteninformation monatlich elektronisch im Kundenportal bereit. Ist kein intelligentes Messgerät (Smart Meter) installiert, stellt TIWAG dem Kunden die Verbrauchs- und Stromkosteninformation elektronisch im Kundenportal gemeinsam mit der Rechnung bereit, wie auch im Fall einer unterjährigen Bekanntgabe des Zählerstands durch den Kunden, die einmal vierteljährlich eingeräumt wird. Auf Verlangen des Kunden übermittelt TIWAG die Verbrauchs- und Stromkosteninformation auch in Papierform.
- Für **Anfragen und Beschwerden** zum Liefervertrag steht dem Kunden das TIWAG-Service Center in der Salurner Straße 15, 6020 Innsbruck sowie unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 818 819 zur Verfügung. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Streit- oder Beschwerdefälle gemäß § 26 Energie-Control-Gesetz der Energie-Control Austria vorgelegt werden. Ein Streitschlichtungsantrag kann schriftlich (Post, Fax oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria gerichtet werden: Energie-Control Austria, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien, E-Mail: schlichtungsstelle@e-control.at, Fax: +43 (1) 24724-900.
- Ausführungen der Europäischen Kommission über die **Rechte der Energieverbraucher** finden sich auf der Webseite der EU-Kommission unter <https://ec.europa.eu>.
- Informationen über die Verarbeitung von Kundendaten durch TIWAG sind im **Informationsblatt Datenschutz** angeführt. Dieses ist unter www.tiwag.at/datenschutz abrufbar und wird auf Anfrage zugesandt.
- **Recht auf Grundversorgung:** * Sie haben das Recht, sich gegenüber jedem Lieferanten, der an Ihrer Adresse Strom an Haushaltskunden liefert, auf die Grundversorgung zu berufen (§ 77 EIWOG 2010).
Wann kann die Grundversorgung relevant sein? Die Grundversorgung ist zum Beispiel relevant bei Zahlungsschwierigkeiten, wenn die Abschaltung der Anlage droht oder die Anlage bereits abgeschaltet wurde und wenn Sie Schwierigkeiten haben, einen Lieferanten zu finden, der bereit ist, einen Vertrag über die Belieferung mit Strom mit Ihnen abzuschließen.
Wenn Sie einem Stromlieferanten mitteilen, dass Sie sich auf die Grundversorgung berufen, besteht für diesen eine Pflicht zur Grundversorgung. Sie werden dann zum Grundversorgungs-Tarif dieses Lieferanten beliefert. Wenn Sie sich gegenüber einem Lieferanten auf die Grundversorgung berufen, ist auch Ihr Netzbetreiber dazu verpflichtet, seine Dienstleistungen zu erbringen und damit Ihre Belieferung mit Strom zu ermöglichen.
Auch wir bieten Ihnen die Grundversorgung an. Nähere Informationen über die Grundversorgung, zum Beispiel über unseren Grundversorgungs-Tarif oder zur maximalen Höhe einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, finden Sie unter www.tiwag.at/privat/strom/stromprodukte und unter www.e-control.at/grundversorgung.

* Gemäß § 77 EIWOG 2010 für Konsumenten und Kleinunternehmer.