

## **Information über die Rechte von Haushaltskunden nach § 40 Abs. 2 Nr. 8 EnWG**

**Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung** können an unser Kundencenter per Post (Stadtwerke Amberg Versorgungs GmbH, Kundencenter, Gasfabrikstraße 16, 92224 Amberg), telefonisch (0800 603-5555) oder per E-Mail (kundencenter@stadtwerke-amberg.de) gerichtet werden.

**Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas** stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen  
Verbraucherservice

Postfach 8001

53105 Bonn

Tel.: Mo.-Fr. 09:00 bis 15:00 Uhr

030 22480-500 oder 01805 101000 – Bundesweites Infotelefon

(Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)

Fax: 030 22480-323

E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Zur **Beilegung von Streitigkeiten** kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung hierfür ist, dass unser Kundencenter bezüglich Ihres Anliegens kontaktiert wurde und keine beidseitig zufrieden stellende Lösung gefunden wurde. Die Stadtwerke Amberg Versorgungs GmbH ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet.

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstr. 133

10117 Berlin

Tel.: 030 2757240-0

Fax: 030 2757240-69

Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

### **Online-Streitbeilegung**

Verbraucher haben die Möglichkeit, ab dem 15.02.2016 über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>  
Unsere E-Mail-Adresse ist: kundencenter@stadtwerke-amberg.de