

# ENERGIEKOSTENAUSGLEICH

Die wichtigsten FRAGEN und ANTWORTEN sowie INFORMATIONEN für Sie.

## Ich habe Fragen zum Energiekostenausgleich - WOHIN kann ich mich WENDEN?

Wenden Sie sich bitte immer direkt an die *Kundenhotline der Bundesregierung unter 050233798!*

Wir als Ihr Energielieferant haben leider keine Information über den Status der Bearbeitung Ihres Energiekostenausgleichs, oder Informationen darüber, wann dieser bearbeitet wird und an uns weitergeleitet wird. Auch können wir bei Ihrem Energiekostenbonus leider nicht intervenieren oder die Bearbeitung beschleunigen.

## Wo finde ich die ZÄHLPUNKTNUMMER auf meiner aktuellen Rechnung?

Die Zählpunktnummer finden Sie auf der zweiten Seite Ihrer Rechnung, ganz oben.

### Verbrauchsübersicht

Tarif Stromtarif "Basis"



Zählpunkt AT007100090200000000001919999901

Netzebene 7

Anschlusswert 4 kW

## Wo finde ich den ENERGIEKOSTENBONUS auf meiner RECHNUNG?

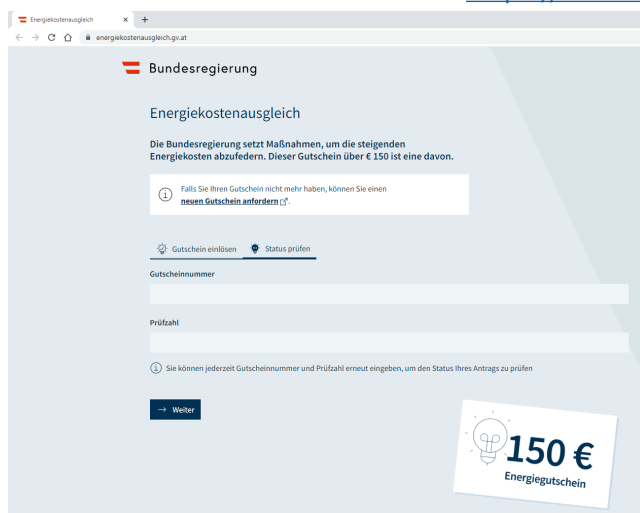
Dass Ihr Energiekostenbonus in der Höhe von 150,00 Euro berücksichtigt ist, sehen Sie auf der ersten Seite Ihrer Rechnung. Wurde der Energiekostenausgleich gutgeschrieben, ist dies mit folgendem Satz, unterhalb Ihres Rechnungsbetrages, abgebildet.

➔ In der Rechnung wurde ein Energiekostengutschein in Höhe von € 150 berücksichtigt.

## Warum ist mein ENERGIEKOSTENBONUS noch NICHT AUF DER RECHNUNG?

Ist der Bonus in der Höhe von 150,00 Euro nicht auf der Rechnung ersichtlich, haben wir noch keine Information erhalten, dass dieser zu verrechnen ist. In diesem Fall können Sie folgendes tun:

➤ Prüfen Sie den Status Ihres Gutscheins auf <https://www.energiekostenausgleich.gv.at>.



Screenshot von der Webseite der Bundesregierung unter <https://www.energiekostenausgleich.at>

➤ Wenden Sie sich bei Fragen zum angezeigten Status bzw. generell bei Fragen zum Energiekostenbonus bitte an die *Kundenhotline der Bundesregierung unter 050233798!*

# Allgemeine Informationen

## Warum ist mein VERBRAUCH so hoch?

Wenn Sie einen Smartmeter haben, können Sie als Klagenfurter Kunde Ihre Verbrauchsstatistik in unserem Energieportal nachvollziehen. Dort sehen Sie die Tageswerte im Zeitverlauf dargestellt.

Weitere Möglichkeiten für einen erhöhten Verbrauch können beispielsweise sein:

- > alte Heizungsgeräte oder Waschmaschinen / Wäschetrockner
- > verkalkte Warmwasserboiler - wir empfehlen alle 2-3 Jahre den Boiler entkalken zu lassen
- > vereiste Kühlgeräte - bei alten Kühlgeräten empfehlen wir, den Tiefkühler regelmäßig zu enteisen
- > Heizen bzw. Zusatzheizung mit Strom - bitte achten Sie auch auf Ihr Verbrauchsverhalten

## BITTE BEACHTEN:

Als Energieversorger ist es uns nicht möglich, dass wir den Verbrauch und das Verbrauchsverhalten einzelner Geräte identifizieren können.

Benötigen Sie eine Energieberatung können Sie sich gerne an unser Team der Energieberatung wenden. Genauere Informationen finden Sie unter: <https://www.stw.at/privat/energie/servicecenter/energieberatung-foerderungen/>.

Sie können sich selbstverständlich auch an einen Energieberater oder Elektriker Ihrer Wahl wenden.

## Warum sind bei mir MAHNSPESEN angefallen?

Mahnspesen ergeben sich daraus, dass Sie entweder Ihren Rückstand aus der letzten Rechnung nicht fristgerecht innerhalb von 14 Tagen eingezahlt haben oder daraus, dass Sie Ihren monatlichen Teilzahlungsbetrag nicht bis zum 7. des Monats eingezahlt haben, sondern später. Fallen Mahnspesen an, erhalten Sie immer auch eine Mahnung von uns. Die tatsächliche Verrechnung erfolgt immer erst im Zuge der Jahres- oder Endabrechnung.

Um Mahnspesen zu vermeiden, ist es wichtig, dass Sie die Zahlungsfristen immer genau einhalten und keine Zahlung übersehen.

Mit einem Sepa-Mandat (Abbuchungsauftrag) sind Sie immer auf der sicheren Seite. Sie finden das notwendige Formular unter <https://www.stw.at/privat/energie/servicecenter/sepa-lastschrift-mandat/>.

## Mir erscheint der neue TEILZAHLUNGSBETRAG etwas niedrig, ich möchte diesen vorsichtshalber erhöhen. Was muss ich tun?

Die für Sie einfachste und bequemste Variante ist die Änderung über unser Energieportal - ohne Wartezeit, rund um die Uhr.

Über [www.stw.at](http://www.stw.at) können Sie sich rechts oben über das Login-Symbol einloggen. Sobald Sie eingeloggt sind, müssen Sie nochmals auf das Login-Symbol klicken und auf den Menüpunkt „Kundendaten“. Über den Button „Zu Ihren Energiedaten“ gelangen Sie ins Energieportal, wo Sie Ihren Teilzahlungsbetrag ändern können. Sie können sich aber auch an unsere Kundenbetreuer wenden.