

Verbraucherinformationen

Wie und wann erreichen Sie den Kundenservice?

Wenden Sie sich, zum Beispiel im Falle einer Beanstandung oder bei Fragen zur Energierechnung, an die kostenlose **regio**hotline: 0800 3981000
Telefonisch Mo - Fr 8:00 - 17:00 Uhr, Sa 8:00 - 13:00 Uhr
Fax: 02402 101 2885
E-Mail: service@ewv.de
Internet: www.ewv.de

Die EWW wird Verbraucherbeschwerden innerhalb von 4 Wochen ab Zugang bei der EWW beantworten. Wird einer Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, wird die EWW die Gründe schriftlich oder elektronisch darlegen und auf das Schlichtungsverfahren nach § 111b EnWG hinweisen.

An wen können Sie sich im Beschwerdefall noch wenden?

Bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. kann zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen der EWW und Verbrauchern ein Schlichtungsverfahren beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass zuvor der Kundenservice der EWW kontaktiert wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Die EWW ist zur Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren verpflichtet. Die Schlichtungsstelle ist wie folgt erreichbar:

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133, 10117 Berlin
Telefon: 030 27 57 240-0, Fax: 030 27 57 240-69
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

Die EWW nimmt darüber hinaus an keinem Verbraucherstreitbelegungsverfahren teil.

Die Europäische Kommission stellt nach Art. 14 ODR-Verordnung eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen zu nutzen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Wo erhalten Sie aktuelle Informationen im Zusammenhang mit Ihrer Belieferung?

Bundesnetzagentur

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbelegungsverfahren 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, Mo - Fr 9:00 - 15:00 Uhr,
Telefon 030 22480-500 oder 0180 5101000
Bundesweites Infotelefon: 030 22 48 0-323
Festnetzpreis 14 Ct./Min., Mobilfunkpreise maximal 42 Ct./Min.,
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Bundesstelle für Energieeffizienz

Informationen zu Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und Energieeinsparung sowie deren Angeboten finden Sie auf der folgenden Internetseite der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE):
www.bfee-online.de.