Stadtwerke Velbert

SPERRUNG?
WIR FINDEN GEMEINSAM EINE LÖSUNG.

Bei einer Strom- oder Erdgassperrung fällt schnell auf, das etwas fehlt: denn ohne Strom gibt es kein Licht mehr. Kühlschrank, Herd und andere Geräte bleiben aus. Kein warmes Wasser zum Duschen und oft können Sie nicht mehr heizen. Lassen Sie es nicht so weit kommen.

WIE SICH DIE SPERRUNG ANKÜNDIGT

Wir senden Ihnen eine Zahlungserinnerung, eine Mahnung und eine Sperrankündigung 4 Wochen vor der Sperrung. Das konkrete Datum der Stromsperre wird Ihnen dann nochmals drei Tage vorher schriftlich mitgeteilt. Die Voraussetzungen für eine Sperrung sind klar geregelt: Sie sind zu finden unter § 19 der Strom-Grundversorgungsverordnung (StromGVV).

WAS SIE TUN KÖNNEN, WENN DIE SPERRUNG ANGEKÜNDIGT IST?

1. Sie rufen uns an

Wir sagen Ihnen, wie viel Sie zahlen müssen. Bitte teilen Sie uns möglichst Ihren aktuell abgelesenen Zählerstand mit. Eine Sperrung können Sie nur verhindern, wenn Sie den offenen Betrag bezahlen und uns einen Zahlungsnachweis bis 13 Uhr am Vortag der Sperrung zusenden.

2. Sie bezahlen

Bitte geben Sie bei der Zahlung die Nummer Ihres Stadtwerke Velbert-Vertragskontos an. Sie haben verschiedene Möglichkeiten zu bezahlen:

- Überweisung
- Einzahlung auf unser Konto
- Zahlung per EC-Karte in unserem Verwaltungsgebäude:
  Kettwiger Straße 2, 42549 Velbert, Montags bis Freitags von 08:00 – 12:00 Uhr

3. Sie senden uns den Zahlungsnachweis und rufen uns an

- Lassen Sie sich die Zahlung von der Bank quittieren und notieren Sie darauf Ihre Mobilnummer.
- Senden Sie uns den Beleg bitte per Fax oder Mail zu, z. B. als Foto mit Ihrem Smartphone oder als Scan von Ihrem PC oder Laptop.
- Bitte rufen Sie uns an

UNSERE ANGEBOTE

Beratung

Gern überprüfen wir die Höhe des offenen Betrags und Ihres Abschlags (monatliche Zahlung).
Bitte nennen Sie uns dazu Ihren aktuellen Zählerstand.

Ratenzahlung

- Im Einzelfall ist eine Ratenzahlung möglich.
- Bei gesperrten Zählern bieten wir keinen Ratenplan an.

Was passiert, wenn Sie nicht bezahlen?

- Wenn Sie nicht bezahlen, wird Ihr Zähler gesperrt.
- Falls wir Sie nicht antreffen, wird der Zutritt gerichtlich veranlasst. Somit können weitere Kosten für Sperrung, Gericht, Anwalt und Gerichtsvollzieher entstehen. Auch vergebliche Anfahrten müssen bezahlt werden.

Bitte lassen Sie es nicht so weit kommen und melden Sie sich frühzeitig bei uns.
Wir finden sicherlich eine gemeinsame Lösung.

WAS KÖNNEN SIE TUN, WENN IHR ZÄHLER GESPERRT IST?

Der Sperrung wird erst aufgehoben, wenn der offene Betrag vollständig bezahlt wurde.
Dann sorgen wir dafür, dass Sie schnell wieder Strom oder Erdgas bekommen.
Wenn der Zähler gesperrt ist, bieten wir allerdings keine Ratenzahlung an.

Bei einem gesperrten Zähler:

Zahlen und anrufen

- Bitte bezahlen Sie den offenen Betrag. Bei gesperrten Zählern fallen zusätzliche Kosten an. Diese finden Sie am Ende dieser Unterlage.
- Bitte rufen Sie uns nach der Zahlung an. Wir veranlassen die Entsperrung, wenn wir den Nachweis erhalten haben, dass Sie gezahlt haben oder das Geld auf unserem Konto eingegangen ist.

Termin vereinbaren

- Der Techniker vereinbart telefonisch einen Termin innerhalb von zwei Werktagen (Montag bis Freitag) zur Entsperrung.
- Um Sie anzurufen, brauchen wir Ihre Handynummer oder die Telefonnummer einer anderen Person (Nachbarn, Familie, Freunde). Häufig funktioniert das Festnetz bei einer Sperrung des Stromzählers nicht.

Entsperren

- Sie oder ein Vertreter muss vor Ort sein, wenn der Zähler entsperrt wird.
- Bei Gasanschlüssen prüft der Techniker zusätzlich die Druckdichtigkeit des Hausnetzes, damit kein Erdgas entweicht. Hierfür fallen Zusatzkosten für den Installateur an.

Stadtwerke Velbert

KOSTEN FÜR DIE SPERRUNG UND ENTSPERRUNG:

Unterbrechung der Stromversorgung

während der üblichen Arbeitszeit des Netzbetreibers: 50,50 Euro netto

Wiederherstellung der Stromversorgung

während der üblichen Arbeitszeit des Netzbetreibers: 50,50 Euro netto zzgl. Umsatzsteuer

Unterbrechung der Gasversorgung

während der üblichen Arbeitszeit des Netzbetreibers: 50,50 Euro netto

Wiederherstellung der Gasversorgung

während der üblichen Arbeitszeit des Netzbetreibers: 114,50 Euro netto zzgl. Umsatzsteuer

Die Sperrkosten sind Umsatzsteuerfrei, die Öffnungskosten sind Umsatzsteuerpflichtig.

So erreichen Sie uns:

02051 – 988 555
Montag bis Donnerstag: 08:00 bis 16:30 Uhr
Freitag: 08:00 bis 13:00 Uhr

kundenservice@stwvelbert.de

Unsere Bankverbindung:

Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
DE12 3345 0000 0026 2022 00
Verwendungszweck: Nummer Ihres Stadtwerke Velbert-Vertragskontos