

---

<b>1. Allgemeines.....</b>	<b>2</b>
1.1. Wer steht hinter SWE Ökostrom? .....	2
1.2. Was sind meine Vorteile durch SWE Ökostrom?.....	2
1.3. Was ist das Besondere an SWE Ökostrom? .....	2
1.4. Wie lauten Ihre Kontaktdaten?.....	2
<b>2. Fragen und Voraussetzungen für den Wechsel .....</b>	<b>2</b>
2.1. Welche Informationen werden für einen Lieferantenwechsel benötigt? .....	2
2.2. Was gilt es sonst noch zu beachten? .....	2
2.3. An welche Anschrift sende ich die unterschriebenen Stromlieferaufträge? .....	2
2.4. Wo wird SWE Ökostrom überall angeboten?.....	2
2.5. Ich habe eine Nachtspeicherheizung/Elektrowärmepumpe. Kann ich von Ihnen Strom beziehen? .....	3
2.6. Ich nutze einen Doppeltarifzähler (HT/NT). Kann ich SWE Ökostrom beziehen? .....	3
2.7. Kann ich den normalen Haushaltsstrom von SWE Ökostrom beziehen, während der Doppeltarifzähler für die Wärmepumpe beim örtlichen Grundversorger angemeldet ist? .....	3
2.8. Gibt es einen Maximaljahresverbrauch für den SWE Ökostrom? .....	3
2.9. Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es bei SWE Ökostrom? .....	3
2.10. Woher kommt der Ökostrom von SWE Ökostrom? .....	3
2.11. Muss ich bei meinem aktuellen Stromanbieter selbst kündigen?.....	3
2.12. Entstehen beim Wechsel zu SWE Ökostrom Kosten?.....	3
2.13. Wie funktioniert der Wechsel zu SWE Ökostrom?.....	3
2.14. Muss für den Stromzähler ein separater Grundpreis bezahlt werden? .....	4
2.15. Beliefern Sie auch Gewerbekunden mit SWE Ökostrom?.....	4
2.16. Wie lange dauert der Wechsel zu SWE Ökostrom? .....	4
2.17. Kann es zu Verzögerungen beim Wechsel zu SWE Ökostrom kommen? .....	4
2.18. Ich ziehe um und möchte direkt mit SWE Ökostrom beliefert werden. Geht das?.....	4
2.19. Wann werde ich umgestellt?.....	4
<b>3. Fragen zum Vertrag .....</b>	<b>4</b>
3.1. Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit für SWE Ökostrom? .....	4
3.2. Was passiert, wenn ich während der Vertragslaufzeit umziehe? .....	4
3.3. Was passiert mit dem Stromliefervertrag, wenn der Vertragsinhaber stirbt?.....	4
3.4. Muss ich meinen Vertrag rechtzeitig kündigen? .....	5
3.5. Verlängert sich der Vertrag automatisch?.....	5
<b>4. Fragen zu Zahlung, Rechnung und Strompreis .....</b>	<b>5</b>
4.1. Welche Zahlungsmöglichkeiten bieten Sie bei SWE Ökostrom an? .....	5
4.2. Ist eine Ratenzahlung möglich?.....	5
4.3. Wann bekomme ich meine Rechnung? .....	5
4.4. Wie erfahre ich die Höhe der monatlichen Abschläge?.....	5
4.5. Kann ich die Höhe der Abschläge ändern?.....	5
4.6. Handelt es sich bei den Preisen von SWE Ökostrom um Festpreise? .....	5
<b>5. Fragen zur Stromversorgung.....</b>	<b>6</b>
5.1. Gibt es eine Lücke in der Stromversorgung, wenn es zu Problemen beim Wechsel zu SWE Ökostrom kommt? .....	6
5.2. Muss vor dem Wechsel zu SWE Ökostrom etwas an meinem Stromzähler oder der Hausinstallation geändert werden?.....	6
5.3. Wer liest nach dem Wechsel zu SWE Ökostrom meinen Zähler ab? .....	6
5.4. Übernimmt SWE Ökostrom die Rückspeisevergütung für Photovoltaik-Anlagen? .....	6
5.5. Wie setzt sich der Strom von SWE Ökostrom zusammen?.....	6
5.6. Was ist eine Kilowattstunde? .....	6
5.7. Was kann ich mit einer Kilowattstunde alles tun?.....	6
5.8. Was ist der Unterschied zwischen Stromversorger und Netzbetreiber?.....	6
5.9. Was ist ein Messstellenbetreiber? .....	7
5.10. Was ist ein Messdienstleister?.....	7
5.11. Wie gelangt der Strom von SWE Ökostrom in meine Steckdose?.....	7
5.12. Was bedeutet Durchleitung bzw. Netzzugang? .....	7
5.13. Was mache ich, wenn der Strom ausfällt? .....	7
5.14. Woher weiß ich wer mein Netzbetreiber ist?.....	7

---

## 1. Allgemeines

### 1.1. Wer steht hinter SWE Ökostrom?

SWE Ökostrom ist eine Marke der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG.

### 1.2. Was sind meine Vorteile durch SWE Ökostrom?

- Persönliche Betreuung telefonisch oder online.
- Günstiger Strom.
- Energiepreis garantiert über die gesamte Laufzeit.
- 100% Ökostrom – garantiert und zertifiziert.

### 1.3. Was ist das Besondere an SWE Ökostrom?

Effektive Prozesse und eine gute Kalkulation garantieren Ihnen äußerst faire Preise, die es ohne Aufpreis sogar mit bis zu 3 Jahren Energiepreisgarantie (ohne gesetzliche Gebühren und Abgaben) gibt.

### 1.4. Wie lauten Ihre Kontaktdaten?

**Postalisch:** SWE Südwestenergie GmbH  
SWE Ökostrom  
Klumpensee 14  
75177 Pforzheim

**Email:** kundenservice@suedwestenergie.de

**Telefon:** 0800 797 39 39 39

**Fax:** 0800 797 39 13 39

**Internet:** www.suedwestenergie.de

## 2. Fragen und Voraussetzungen für den Wechsel

### 2.1. Welche Informationen werden für einen Lieferantenwechsel benötigt?

Für den Stromanbieterwechsel sind neben den persönlichen Daten folgende Angaben notwendig:

- Gewünschter Liefertermin
- Zählernummer
- Zählerstand
- Jährlicher Stromverbrauch
- Name des bisherigen Stromlieferanten
- Kundennummer beim bisherigen Stromlieferanten

Diese Daten werden im Antragsformular abgefragt.

### 2.2. Was gilt es sonst noch zu beachten?

Die Kündigungsfrist für den bestehenden Liefervertrag beim bisherigen Stromlieferanten muss abgewartet werden.

**Hinweis:** Hat der Stromlieferant den Vertrag verändert? Dann besteht evtl. ein Sonderkündigungsrecht.

### 2.3. An welche Anschrift sende ich die unterschriebenen Stromlieferaufträge?

SWE Südwestenergie GmbH  
Klumpensee 14  
75177 Pforzheim  
per E-Mail an: kundenservice@suedwestenergie.de  
per Fax an: 07231 15 40 92 21

### 2.4. Wo wird SWE Ökostrom überall angeboten?

SWE Ökostrom ist in Baden Württemberg verfügbar. Stromnetze ausländischer Netzbetreiber können generell nicht beliefert werden.

---

### **2.5. Ich habe eine Nachtspeicherheizung/Elektrowärmepumpe. Kann ich von Ihnen Strom beziehen?**

Leider können wir aktuell keine Tarife für Nachtspeicherheizungen und Elektrowärmepumpen anbieten. Unsere Stromtarife unterscheiden nicht zwischen Hochtarif (HT) und Niedertarif (NT). Die Kalkulation dieser Tarife ist durch die aktuell geltenden Regeln im deutschen Strommarkt nur sehr schwer kalkulierbar und daher nicht wirtschaftlich.

### **2.6. Ich nutze einen Doppeltarifzähler (HT/NT). Kann ich SWE Ökostrom beziehen?**

Die Nutzung eines Doppeltarifzählers ist möglich, allerdings nur wenn keine Nachtspeicherheizung oder Elektrowärmepumpe angeschlossen ist. Bitte beachten Sie, dass im Hochtarif (HT) und Niedertarif (NT) der gleiche Preis gilt.

### **2.7. Kann ich den normalen Haushaltsstrom von SWE Ökostrom beziehen, während der Doppeltarifzähler für die Wärmepumpe beim örtlichen Grundversorger angemeldet ist?**

Dies ist grundsätzlich möglich. Beachten Sie jedoch, dass Sie zukünftig (je nach Netzbetreiber) für den zweiten Zähler den vollen Grundpreis zahlen.

### **2.8. Gibt es einen Maximaljahresverbrauch für den SWE Ökostrom?**

Ja, bis zu einem Jahresverbrauch von 100.000 kWh ist der Vertrag gültig. Danach können beide Seiten den Vertrag kündigen.

### **2.9. Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es bei SWE Ökostrom?**

Wir empfehlen die Erteilung einer Einzugsermächtigung. Die Zahlung erfolgt durch elf monatliche Abschläge und einer Jahresverbrauchsabrechnung nach 12 Monaten.

### **2.10. Woher kommt der Ökostrom von SWE Ökostrom?**

Der Ökostrom wird größtenteils aus Wasserkraftanlagen in Deutschland und Österreich gewonnen.

### **2.11. Muss ich bei meinem aktuellen Stromanbieter selbst kündigen?**

Sie können die Kündigung bei Ihrem bisherigen Stromlieferanten selbst vornehmen.

Gerne erledigen wir das kostenlos für Sie. Alles was wir hierfür benötigen, ist Ihr ausgefüllter und unterschriebener Stromlieferauftrag.

Ausnahme: Besteht eine Sonderkündigungsfrist, nehmen Sie die Kündigung bitte selbst innerhalb der Kündigungsfrist vor (i.d.R. sechs Wochen) . So entstehen in keinem Fall Verzögerungen bei der Belieferung mit SWE Ökostrom. Eine Unterbrechung der Stromlieferung ist ausgeschlossen.

### **2.12. Entstehen beim Wechsel zu SWE Ökostrom Kosten?**

Nein es fallen selbstverständlich keine Wechselkosten oder sonstige Gebühren für Sie an.

### **2.13. Wie funktioniert der Wechsel zu SWE Ökostrom?**

- Nachdem der vollständig ausgefüllte und unterschriebene Antrag bei SWE Ökostrom eingeht, erfassen unsere Mitarbeiter Ihre Daten in unserem Abrechnungssystem. Sie erhalten eine Bestätigung über den Eingang Ihres Stromlieferungsauftrages.
- Über eine elektronische Schnittstelle übermitteln wir die Kündigung der Belieferung zu Ihrem bisherigen Stromlieferanten.
- Gleichzeitig melden wir die Netznutzung beim für Sie zuständigen Netzbetreiber zum gewünschten Lieferbeginn an.
- Ihr bisheriger Stromlieferant und der Netzbetreiber geben uns das Einverständnis Sie zukünftig mit Strom zu beliefern.
- Wir beliefern Sie zu dem von Ihnen gewünschten oder vertraglich nächst möglichem Datum mit Strom.
- Wir informieren Sie in jedem Fall, wenn es zu Verzögerungen kommt.
- **Achtung:** Es kommt in keinem Fall zu einer Unterbrechung der Stromversorgung. Es besteht eine gesetzliche Energieversorgungssicherheit.

---

### **2.14. Muss für den Stromzähler ein separater Grundpreis bezahlt werden?**

Nein, Sie zahlen nur den im Angebot aufgeführten Grundpreis. In diesem sind die Zählerkosten bereits enthalten.

### **2.15. Beliefern Sie auch Gewerbekunden mit SWE Ökostrom?**

Ja gerne. Voraussetzung ist ein Eintarifzähler mit einem maximalen Verbrauch von 100.000 kWh pro Jahr.

### **2.16. Wie lange dauert der Wechsel zu SWE Ökostrom?**

Der Wechsel dauert in der Regel ca. sieben Wochen. Wir informieren Sie nach Auftragserteilung über den voraussichtlichen Lieferbeginn.

### **2.17. Kann es zu Verzögerungen beim Wechsel zu SWE Ökostrom kommen?**

Ja. Der Wechsel ist ein technischer Prozess mit vielen beteiligten Partnern. Bei der Kommunikation kann es hier zu Störungen und Verzögerungen kommen. In jedem Fall sichern wir ihnen zu, dass wir immer so schnell als möglich eingreifen und Sie bei Verzögerungen informieren. Wir arbeiten immer in Ihrem Sinne und finden eine kundenfreundliche Lösung für Sie.

### **2.18. Ich ziehe um und möchte direkt mit SWE Ökostrom beliefert werden. Geht das?**

Ja. Für den Fall, dass Sie neu in eine Wohnung einziehen und dort von Anfang an mit SWE Ökostrom versorgt werden möchten, kann die Auftragserteilung bis vier Wochen vor Einzugsdatum erfolgen. Die Versorgung kann auch rückwirkend zum Einzugsdatum durch SWE Ökostrom erfolgen, wenn der Auftrag spätestens sechs Wochen nach Einzugsdatum erteilt wird.

### **2.19. Wann werde ich umgestellt?**

Die Belieferung mit SWE Ökostrom hängt von vielen Faktoren ab. Eine verbindliche Antwort ist meistens erst ca. zwei Wochen vor der tatsächlichen Belieferung möglich.

Neben der Zusage des Netzbetreibers ist auch die Rückmeldung Ihres bisherigen Stromlieferanten erforderlich. Die Regeln für den Wechsel des Stromanbieters werden von der Bundesnetzagentur erstellt. Diesen Regeln gelten für alle Beteiligten.

## **3. Fragen zum Vertrag**

### **3.1. Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit für SWE Ökostrom?**

Der Vertrag endet zum Ablauf der Mindestlaufzeit von 24 bzw. 36 Monaten. Danach verlängert er sich um 12 Monate zu den gleichen Konditionen. Die Kündigungsfrist beträgt für beide Seiten 6 Wochen.

### **3.2. Was passiert, wenn ich während der Vertragslaufzeit umziehe?**

Kein Problem. Nehmen Sie Ihren Vertrag einfach zu der neuen Abnahmestelle mit. Wir erledigen den Umzug Ihres SWE Ökostrom kostenlos für Sie. Folgende Informationen brauchen wir von Ihnen:

- Adresse der neuen Wohnung
- Einzugsdatum
- Zählernummer der neuen Abnahmestelle
- Zählerstand zum Einzugsdatum
- Name und Vorname, der Vormieter
- Auszugsdatum aus der bisherigen Wohnung
- Zählerstand der bisherigen Wohnung zum Auszugsdatum

Die Frist für den Umzug beträgt vier Wochen vor bis maximal sechs Wochen nach Einzug in die neue Abnahmestelle. Ansonsten ist keine rechtzeitige Ummeldung möglich. In diesem Fall könnte es sein, dass Sie beim örtlichen Stromversorger in der Grundversorgung zusätzlich abgerechnet werden.

Bei einem Umzug ins Ausland räumen wir Ihnen gegen einen aussagekräftigen Nachweis ein Sonderkündigungsrecht.

### **3.3. Was passiert mit dem Stromliefervertrag, wenn der Vertragsinhaber stirbt?**

Wir bieten Ihnen zwei Möglichkeiten an:

- 
- Mit dem Tod des Vertragspartners endet der Vertrag. Es genügt die Übersendung einer Kopie der Sterbeurkunde. Wir beenden den Vertrag unbürokratisch.
  - Gerne kann der Vertrag auch auf einen anderen Vertragspartner an der Abnahmestelle übertragen werden. Kontaktieren Sie uns und wir besprechen das weitere Vorgehen.

### **3.4. Muss ich meinen Vertrag rechtzeitig kündigen?**

Möchten Sie nicht mehr von uns mit Strom beliefert werden, kündigen Sie Ihren Vertrag bitte rechtzeitig schriftlich 6 Wochen zum Vertragsende. Wir bieten Ihnen aber gerne einen Folgevertrag an.

### **3.5. Verlängert sich der Vertrag automatisch?**

Ja, wenn weder Sie noch wir den Vertrag rechtzeitig 6 Wochen vor Vertragsende kündigen.

## **4. Fragen zu Zahlung, Rechnung und Strompreis**

### **4.1. Welche Zahlungsmöglichkeiten bieten Sie bei SWE Ökostrom an?**

Wir empfehlen die Erteilung einer Einzugsermächtigung.

### **4.2. Ist eine Ratenzahlung möglich?**

Sollten Sie einmal nicht in der Lage sein Ihre Jahresverbrauchsabrechnung zu begleichen, so setzen Sie sich mit uns in Verbindung. In einem persönlichen Gespräch finden wir gemeinsam eine Lösung.

### **4.3. Wann bekomme ich meine Rechnung?**

Wir erstellen nach zwölf Monaten eine Jahresverbrauchsabrechnung, die wir Ihnen per Post zusenden.

### **4.4. Wie erfahre ich die Höhe der monatlichen Abschläge?**

Mit der Auftragsbestätigung teilen wir Ihnen die Höhe der monatlichen Abschläge mit. Diese richtet sich entweder nach dem geschätzten Jahresverbrauch, welchen Sie uns mitteilen oder nach dem Jahresverbrauch, den uns Ihr Netzbetreiber mitteilt.

Die Folgeabschläge teilen wir Ihnen auf Ihrer Jahresverbrauchsabrechnung mit.

### **4.5. Kann ich die Höhe der Abschläge ändern?**

Ja, Sie können die Höhe der Abschläge ändern. Es ist wichtig, dass Sie regelmäßig Ihren Stromzähler ablesen. So haben Sie die Möglichkeit zu prüfen, ob Sie mehr Strom verbrauchen, als geplant. Beachten Sie, dass eine Senkung der Abschläge nur nach Rücksprache und plausibeler Begründung möglich ist.

### **4.6. Handelt es sich bei den Preisen von SWE Ökostrom um Festpreise?**

Nein, es handelt sich um eine sog. Energiepreisgarantie. Dies bedeutet, dass im Bruttopreis variable Preisbestandteile enthalten sind, wie: die Umsatzsteuer in der gesetzlichen Höhe, die Stromsteuer, das Netznutzungsentgelt inkl. Mehrbelastungsausgleich nach KWKG, die Konzessionsabgabe, Entgelte für Messdienstleistung, Messstellenbetrieb und der Belastungsausgleich nach EEG.

Bei einer Veränderung dieser variablen Kosten wie z.B. einer Erhöhung oder Senkung der vorher genannten Steuern, Abgaben und Gebühren sowie sonstiger öffentlich-rechtlicher Mehrbelastungen, ist SWE Ökostrom berechtigt, die vom Kunden zu leistende Vergütung entsprechend anzupassen. Wir bitten um Verständnis, dass wir auf diese Preisbestandteile keinen Einfluss haben und diese daher anpassen müssen, wenn sich diese ändern. Die anderen Preisbestandteile wie den Energiepreis können wir garantieren, da wir die Energie an der Börse langfristig einkaufen.

## 5. Fragen zur Stromversorgung

### 5.1. Gibt es eine Lücke in der Stromversorgung, wenn es zu Problemen beim Wechsel zu SWE Ökostrom kommt?

Nein. Der Grundversorger ist zur Belieferung mit Strom gesetzlich verpflichtet. Ihre Stromversorgung ist daher immer sicher gestellt.

Der Wechsel zu SWE Ökostrom erfolgt ohne dass Sie etwas merken. Eine zuverlässige Stromversorgung ist zu jedem Zeitpunkt garantiert.

### 5.2. Muss vor dem Wechsel zu SWE Ökostrom etwas an meinem Stromzähler oder der Hausinstallation geändert werden?

Der Zähler sowie die Leitungen verbleiben auch nach dem erfolgten Wechsel im Besitz des Netzbetreibers. Technisch ändert sich für Sie nichts. Der Zähler und Ihre Hausinstallation bleiben unverändert. Es entstehen keine weiteren Kosten.

### 5.3. Wer liest nach dem Wechsel zu SWE Ökostrom meinen Zähler ab?

Die Zählerstände werden von Ihnen selbst abgelesen. Dazu senden wir Ihnen einmal pro Jahr vor der Jahresverbrauchsabrechnung eine Ablesekarte zu. Diese senden Sie bitte an uns zurück. Wir prüfen ob dieser Zählerstand plausibel ist und erstellen damit Ihre Verbrauchsabrechnung. Erfolgt keine Ablesung durch den Kunden, erfolgt eine Schätzung des Zählerstandes. Diese Schätzung basiert auf dem Verbrauch der vergangenen Jahre.

Zusätzlich kann nach vorheriger Terminabsprache, entweder vom Netzbetreiber oder von SWE Ökostrom abgelesen werden. Die Wartung und Prüfung des Stromzählers übernimmt in der Regel der Netzbetreiber bzw. Messstellenbetreiber.

### 5.4. Übernimmt SWE Ökostrom die Rüchspeisevergütung für Photovoltaik-Anlagen?

Nein. Kunden mit Photovoltaikanlagen speisen immer in das Netz des jeweiligen Netzbetreibers ein. Von diesem erhält der Kunde die entsprechende gesetzliche Vergütung für die eingespeisten Mengen.

### 5.5. Wie setzt sich der Strom von SWE Ökostrom zusammen?

Die Stromlieferung aus dem Produkt SWE Ökostrom besteht zu 100% aus erneuerbaren Energien (Wasserkraft).

### 5.6. Was ist eine Kilowattstunde?

Die Kilowattstunde (kWh) ist eine Einheit für elektrische Arbeit oder elektrische Energie. Der Begriff wird vor allem in der Elektrotechnik angewandt. Ein 1000-Watt-Staubsauger verbraucht beispielsweise in einer Stunde 1000 Watt-Stunden Strom – das entspricht einer kWh.

### 5.7. Was kann ich mit einer Kilowattstunde alles tun?

Damit können Sie zum Beispiel durchschnittlich:

- 7 Stunden fernsehen (140 Watt-TV) oder
- 15 Hemden mit einem Dampfbügeleisen bügeln (1000 Watt-Dampfbügeleisen) oder
- 10 Stunden mit einer 100 Watt-Glühlampe einen Raum beleuchten oder
- 70 Tassen Kaffee mit einer 850 W-Kaffeemaschine kochen oder
- 1 kg Trockenwäsche mit der Waschmaschine waschen

### 5.8. Was ist der Unterschied zwischen Stromversorger und Netzbetreiber?

Seit der Liberalisierung des Strommarktes 1998 ist der Stromversorger für jeden Stromkunden frei wählbar. Ein Stromversorger ist ein Lieferant für elektrische Energie, der die technischen Anlagen der Netzbetreiber, wie z.B. Stromnetze kostenpflichtig nutzt.

Die Netzbetreiber wiederum sind gesetzlich für den ordnungsgemäßen Betrieb der Stromnetze zuständig.



---

### **5.9. Was ist ein Messstellenbetreiber?**

Der Messstellenbetreiber sorgt für die Funktion und Betrieb Ihres Stromzählers. Dafür erhält er ein Entgelt, welches bei SWE Ökostrom bereits anteilig im Grundpreis bzw. dem Arbeitspreis enthalten ist. In der Regel ist der Messstellenbetreiber auch der Netzbetreiber. Seit der Liberalisierung des Strommarktes, kann jeder Kunde den Messstellenbetreiber selber wählen und bezahlt das Entgelt für den Betrieb an diesen.

### **5.10. Was ist ein Messdienstleister?**

Der Messdienstleister liest den Zähler ab und übermittelt die Zählerstände an den Stromlieferanten und den Netzbetreiber. Dafür erhält er ein Entgelt, welches bei SWE Ökostrom bereits anteilig im Grundpreis bzw. dem Arbeitspreis enthalten ist. In der Regel ist der Messdienstleister auch der Netzbetreiber. Seit der Liberalisierung des Strommarktes, kann jeder Kunden den Messdienstleister selbst wählen und bezahlt das Entgelt für die Ablesung an diesen.

### **5.11. Wie gelangt der Strom von SWE Ökostrom in meine Steckdose?**

Die Netzbetreiber sind verpflichtet, anderen Stromanbietern ihre Leitungen und Anlagen zur Verfügung zu stellen. Das nennt man Durchleitung oder auch Netzzugang. Für die Netznutzung bezahlt SWE Ökostrom eine Netznutzungsgebühr.

### **5.12. Was bedeutet Durchleitung bzw. Netzzugang?**

Der Begriff Durchleitung bezeichnet den Transport von elektrischer Energie vom Kraftwerk bis zum Stromanschluss des Kunden. Hierfür stellen die Netzbetreiber Leitungen und Kabel zur Verfügung. Die Gebühr für die Durchleitung ist bereits in unseren Preisen enthalten.

### **5.13. Was mache ich, wenn der Strom ausfällt?**

Wie bisher informiert der Kunde den örtlichen Netzbetreiber, dieser wird die Störung so schnell als möglich beheben. Die Kosten für Wartung von Zähler und Leitungen sind in den Netznutzungsentgelten, die SWE Ökostrom an den Netzbetreiber zahlt, bereits enthalten.

### **5.14. Woher weiß ich wer mein Netzbetreiber ist?**

Die Information darüber finden Sie auf Ihrer letzten Verbrauchsabrechnung.