

An
**E-Werk St. Vigil in Enneberg
AG**
Str. Plan de Coronas, 38
39030 St. Vigil in Enneberg
(BZ)

E-Mail: info@oesv.bz.it

BESCHWERDEFORMULAR

Dieses Formular kann zur Einreichung einer Beschwerde gegenüber E-Werk St. Vigil in Enneberg AG verwendet werden. Das Formular muss an die Postanschrift Str. Plan de Coronas, 38, 39030 St. Vigil in Enneberg (BZ) oder an die E-Mail-Adresse info@oesv.bz.it gesendet werden.

Zuname

Vorname

a) Die Postanschrift, falls abweichend von der Lieferadresse, oder die E-Mail-Adresse für die schriftliche Antwort angeben:

Postanschrift für die Antwort

E-Mail-Adresse@.....

b) Einen der folgenden Identifizierungscodes angeben:

Lieferadresse:

Kundencode:

POD¹:

Dienst, auf den sich die Beschwerde bezieht: Stromlieferung

c) Den beanstandeten Sachverhalt beschreiben:

.....
.....

¹ Alphanumerischer Code des Stromlieferpunktes

.....
.....
.....

d) Den Beschwerdegrund angeben:

Verträge

Beschwerden und Anfragen im Zusammenhang mit vertraglichen Ereignissen wie Rücktritt, Änderung der Inhaberschaft (Durchführung und Kosten für Umschreibung und Übernahme), einseitige Änderungen, soweit zulässig.

Zahlungssäumigkeit und Unterbrechung

Beschwerden und Anträge im Zusammenhang mit Zahlungssäumigkeit und eventueller Leistungsreduzierung, Lieferunterbrechungen und erneuter Aktivierung, Einstellung der Stromversorgung und administrative Kündigung sowie über das Entgelt bei früherer Zahlungssäumigkeit (Cmor).

Markt

Beschwerden und Anträge auf neue Vertragsabschlüsse, Beschwerden über die Switching-Zeiten und die vom Verkäufer beim Angebot vorgeschlagenen wirtschaftlichen Bedingungen im Vergleich zu den im Vertrag vorgesehenen und angewandten Bedingungen.

Verrechnung

Beschwerden und Anfragen zur Richtigkeit der Verbrauchsdaten und der verrechneten Beträge, zur Eigenablesung, zur Häufigkeit der Fakturierung einschließlich der Abschlussrechnung, zur Durchführung von Zahlungen und Rückzahlungen.

Messung

Beschwerden und Anträge bezüglich der Funktionsweise und des Austausches des Zählers (geplant oder nicht geplant) oder der nicht erfolgen Ablesung, einschließlich fehlerhafter Fernablesungen, der Zeiten und Modalitäten der Zählerüberprüfung, der Rekonstruktion des Verbrauchs nach Fehlfunktionen.

Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität

Beschwerden und Anfragen bezüglich des Zeitpunktes der Leistungserbringung (Anschlüsse, Aktivierungen, Verlagerungen), der veranschlagten Kosten, der Unterbrechungsfreiheit des Dienstes und der Spannungswerte der Druckwerte sowie der Sicherheit.

Sozialbonus

Beschwerden und Anträge im Zusammenhang mit fehlender oder verspäteter Validierung von Anträgen durch den Verteiler, Lieferzeiten, unsachgemäßen Beendigungen.

Geschäftsqualität

Ansprüche und Anträge im Zusammenhang mit der Abwicklung des Kundendienstes sowie der Zahlung der in den Einheitstexten über die Verkaufs- und Verteilungstätigkeiten vorgesehenen Entschädigungen.

Sonstiges

Beschwerden und Anfragen zu Fällen, die nicht auf die vorherigen Kategorien zutreffen bzw. nicht in deren Zuständigkeitsbereich fallen.

e) Sollte die Beschwerde die **Verrechnung von anomalen Beträgen** betreffen, muss die Eigenablesung mit dem entsprechenden Datum angegeben werden:

Eigenablesung vom.....
F0 (Einfachtarif) in Höhe von
F1 in Höhe von
F2 in Höhe von
F3 in Höhe von

Die Beschwerde kann auch ohne dieses Formular eingereicht werden, sofern die Mitteilung die folgenden Mindestangaben enthält, welche die Identifizierung des die Beschwerde einreichenden Endkunden und die Sendung der schriftlichen Antwort ermöglichen: Vor- und Zuname; Lieferadresse; Postanschrift, falls abweichend von der Lieferanschrift, oder E-Mail-Adresse für die Sendung der schriftlichen Antwort; Dienst, auf welchen sich die schriftliche Beschwerde bezieht (Strom); alphanumerischer Identifikationscode des Lieferpunktes (POD), falls vorhanden, oder, falls nicht verfügbar, Kundencode; kurze Beschreibung des beanstandeten Sachverhalts.

.....

Ort und Datum

.....

Unterschrift des Kunden