

Питання - відповіді

1. Що мені потрібно для реєстрації на постачання електрики/газу?

Номер лічильника, дата передачі квартири та показання лічильника.

2. Я зареєструвався/мій домовласник зареєстрував мене, що далі

Після реєстрації ви отримаєте лист із підтвердженням реєстрації та планом щомісячних авансових платежів. Там ви знайдете суми запланованих щомісячних платежів та дати оплати. Можлива невелика затримка з отриманням листа, який підтверджує вашу реєстрацію. Ми просимо вас проявити терпіння.

3. Як часто і коли я маю платити?

Авансовий платіж має бути внесеним щомісяця у зазначені дати. Ви отримаєте графік оплати рахунків разом із підтвердженням договору та з кожним новим щорічним перерахунком..

4. Центр зайнятості потребує підтвердження щомісячних виплат. Де я можу отримати його?

Про щомісячні платежі ви будете вперше поінформовані під час підтвердження договору. Після закінчення термінів, зазначених у підтвердженні договору, вам буде видано річну звітну відомість (перерахунок/рахунок-фактура), і щомісячну суму буде перераховано.

5. Як розраховується сума щомісячного планового платежу?

Сума розраховується на основі середнього споживання електроенергії.t.

6. Яке середнє споживання електроенергії?

Середнє споживання електроенергії дуже індивідуальне і залежить, крім іншого, від кількості людей у домогосподарстві та споживчої поведінки. Залежно від домогосподарства отримані такі значення:

1 людина: близько 1 300 кВтг/рік

2 особи: близько 1800 кВтг / рік

3 особи: близько 2500 кВтг / рік.

7. Як бути з неоплаченими після реєстрації місяцями?

Якщо у перші кілька місяців після реєстрації ви ще не сплатили жодного платежу, несплачені суми будуть розподілені на наступні місяці до виставлення рахунку-фактури.

8. Як можна скоригувати та перерахувати розмір моїх авансових платежів

При поточних показаннях лічильника/при показаннях, знятих через 2-3 місяці після останнього зняття показань, можна перерахувати та змінити розмір авансових платежів. Якщо необхідно, зверніться за показаннями лічильника до працівника з обслуговування будинку (Hausmeister) або до керуючої компанії.

9. Чому я маю платити двічі на місяць?

Може статися так, що дата платежу припадає на вихідний чи святковий день. Тоді дата змінюється на дату наступного робочого дня. Якщо початкова дата припадає на кінець місяця, може статися так, що наступний робочий день буде наступного місяця.

Приклад: 30.04.2022 субота – новий термін оплати понеділок 02.05.2022.

10. Я отримав нагадування про оплату. Чому?

У підтвердженні договору/рахунку-фактури ви були проінформовані про строки оплати. Якщо платіж не буде отримано вчасно, ви отримаєте нагадування.

11. Коли я отримаю рахунок-фактуру та як це працює?

Рахунок-фактура виставляється один раз на рік. І тому Магдебург розділений на різні райони. Залежно від району, існують різні періоди зі зняттям показань лічильника. Покази лічильника знімає співробітник нашої компанії Enermess. Сума за фактично витрачену енергію та сума авансових платежів порівнюються. Це призводить до доплати чи переплати. Щомісячний платіж буде перераховано..

12. Як я можу заплатити?

У вас є можливість банківського переказу, прямого списання SEPA (автоматичного списання), оплати по карті сіго в центрі обслуговування клієнтів або, починаючи з суми 50,00 євро, ви можете сплатити квитанцію на оплату/штрих-код готівкою в деяких магазинах (наприклад: DM, REWE, Rossmann, Penny).

13. Як працює квитанція на оплату?

З квитанцією на оплату ви можете вирушити до одного із зазначених магазинів. Там ви пред'являєте штрих-код і можете розплатитись у магазині готівкою або за допомогою картки. Платіж буде надіслано нам через систему приблизно через 20 хвилин.

14. Як я можу повідомити свої банківські реквізити для автоматичного списання грошей із мого рахунку?

Для цього ви повинні надати нам письмово мандат SEPA із зазначенням номера рахунку, зазначеного у договорі на постачання послуг. Ви отримаєте форму разом із підтвердженням договору. Також ви можете знайти його на нашому сайті у розділі завантажень. Ви також можете оформити мандат у центрі обслуговування клієнтів.

15. Якими є банківські реквізити SWM Magdeburg?

Bank: Nord/LB Magdeburg
IBAN: DE28 2505 0000 0122 0328 65,
BIC: NOLADE2HXXX

16. Що таке додаткові зобов'язання?

Це витрати на додаткові послуги.

17. Що таке вартість енергії?

Це змінна складова витрат на енергопостачання за кожну спожиту кіловат-годину.

18. Що таке базова вартість?

Це фіксовані витрати на рік, необхідні для забезпечення енергопостачання. Вони залежать від споживання.

19. Я переїжджаю і маю скасувати реєстрацію. Що я повинен робити?

Скасування має бути зроблено письмово. Нам потрібен номер рахунку за договором, дата передачі квартири, показання лічильника та нова адреса.

20. Я одержав диск від Netze Magdeburg. Хто такі Netze Magdeburg і що я маю робити?

Netze Magdeburg є власниками енергомереж у Магдебурзі. Лист має суто інформаційний характер і є підтвердженням з технічного боку, що ми вас зареєстрували. Вам більше нічого не потрібно робити і це не спричинить жодних додаткових витрат.



Damit wir helfen können, nehmen Sie am besten den direkten Weg oder Draht.

Servicetelefon: 0391 587-2323
E-Mail: kundenservice@sw-magdeburg.de
Kundencenter: Am Blauen Bock 1, 39104 Magdeburg

Notfall? Erst entstören, dann entspannen. Hier sind Ihre Nummern für schnelle Hilfe:

Strom:	0391 587-2121	Trinkwasser:	0391 587-2244
Gas:	0391 587-2424	Abwasser:	0391 587-2244
Wärme:	0391 587-2727		