

## Вопросы - ответы

### 1. Что мне нужно для регистрации на поставку электричества/газа?

Номер счетчика, дата передачи квартиры и показания счетчика.

### 2. Я зарегистрировался/мой домовладелец зарегистрировал меня, что дальше?

После регистрации вы получите письмо с подтверждением регистрации и планом ежемесячных авансовых платежей. Там вы найдете суммы планируемых ежемесячных платежей и даты оплат.

Возможна небольшая задержка с получением письма, подтверждающего вашу регистрацию. Мы просим вас проявить терпение.

### 3. Как часто и когда я должен платить?

Авансовый платеж должен вноситься ежемесячно в указанные даты. Вы получите график оплаты счетов вместе с подтверждением договора и с каждым новым ежегодным перерасчетом.

### 4. Центр занятости требует подтверждения ежемесячных выплат. Где я могу получить его?

О ежемесячных платежах вы будете впервые проинформированы при подтверждении договора. По истечении сроков, указанных в подтверждении договора, вам будет выдана годовая отчетная ведомость (перерасчет), и ежемесячная сумма будет пересчитана.

### 5. Как рассчитывается сумма ежемесячного планового платежа?

Сумма рассчитывается на основе среднего потребления электроэнергии.

### 6. Каково среднее потребление электроэнергии?

Среднее потребление электроэнергии очень индивидуально и зависит, помимо прочего, от количества людей в домохозяйстве и потребительского поведения. В зависимости от домохозяйства, получены следующие значения:

1 человек: около 1 300 кВтч / год

2 человека: около 1 800 кВтч / год

3 человека: около 2 500 кВтч / год.

### 7. Как быть с неоплаченными после регистрации месяцами?

Если в первые несколько месяцев после регистрации вы еще не заплатили ни одного платежа, невыплаченные суммы будут распределены на следующие месяцы до выставления счета-фактуры (годовой ведомости).

### 8. Как можно скорректировать и пересчитать размер моих авансовых платежей?

При текущих показаниях счетчика/при показаниях, снятых через 2-3 месяца после последнего снятия показаний, можно пересчитать и изменить размер авансовых платежей. Если необходимо, обратитесь за показаниями счетчика к работнику по обслуживанию дома (Hausmaster) или в управляющую компанию.

### 9. Почему я должен платить дважды в месяц?

Может случиться так, что дата платежа выпадает на выходной или праздничный день. Тогда дата платежа смещается на следующий рабочий день. Если первоначальная дата приходится на конец месяца, может случиться так, что следующий рабочий день будет в следующем месяце. Пример: 30.04.2022 суббота - новый срок оплаты понедельник 02.05.2022..

### 10. Я получил напоминание об оплате, почему?

В подтверждении договора / счете-фактуре вы были проинформированы о сроках оплаты. Если платеж не будет получен вовремя, вы получите напоминание.

### 11. Когда я получу счет-фактуру и как это работает?

Счет-фактура выставляется один раз в год. Для этого Магдебург разделен на различные районы. В зависимости от района, существуют различные периоды для снятия показаний счетчика. Показания счетчика снимает сотрудник нашей обслуживающей компании Enermess. Сумма за фактически израсходованную энергию и сумма авансовых платежей сравниваются. Это приводит к доплате или переплате. Ежемесячный платеж будет пересчитан..

## 12. Как я могу заплатить?

У вас есть возможность банковского перевода, прямого списания SEPA (автоматического списания), оплаты по карте giro в центре обслуживания клиентов или, начиная с суммы в 50,00 евро, вы можете оплатить квитанцию на оплату/штрих-код наличными в некоторых магазинах (например: DM, REWE, Rossmann, Penny).

## 13. Как работает квитанция на оплату?

С квитанцией на оплату вы можете отправиться в один из указанных магазинов. Там вы предъявляете штрих-код и можете расплатиться в магазине наличными или с помощью карты. Платеж будет отправлен нам через систему примерно через 20 минут.

## 14. Как я могу сообщить свои банковские реквизиты для автоматического списания денег с моего счета?

Для этого вы должны предоставить нам мандат SEPA в письменном виде с указанием номера счета, указанного в договоре на поставку услуг. Вы получите форму вместе с подтверждением договора. Также вы можете найти его на нашем сайте в разделе загрузок. Вы также можете оформить мандат в центре обслуживания клиентов.

## 15. Каковы банковские реквизиты SWM Magdeburg?

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

## 16. Что такое дополнительные обязательства?

Это расходы на дополнительные услуги.

## 17. Что такое стоимость энергии?

Это переменная составляющая затрат на энергоснабжение за каждый потребленный киловатт-час.

## 18. Что такое базовая цена?

Это фиксированные затраты в год, необходимые для обеспечения энергоснабжения. Они не зависят от потребления.

## 19. Я переезжаю и должен снять регистрацию. Что я должен делать?

Отмена должна быть сделана в письменном виде. Нам нужен номер счета по договору, дата передачи квартиры, показания счетчика и новый адрес..

## 20. Я получил диск от Netze Magdeburg. Кто такие Netze Magdeburg и что я должен делать?

Netze Magdeburg являются владельцами энергосетей в Магдебурге. Письмо носит чисто информационный характер и является подтверждением с технической стороны, что мы вас зарегистрировали. Вам больше ничего не нужно делать и это не повлечет за собой никаких дополнительных расходов.



**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