

EXTRA BI UNS

Das Kundenmagazin der Stadtwerke Emden

Ausgabe 01 | 2014

Neues Abrechnungssystem ab Januar 2014



**PÜNKTLICH
INFORMIERT**



SEHR GEEHRTE KUNDIN, SEHR GEEHRTER KUNDE,

zum 01. Januar haben wir unsere gesamte Datenverarbeitung auf ein neues System umgestellt. Verwaltung, Rechnungswesen, Controlling, Technik – die Umstellung betrifft alle Bereiche. Da ist es ganz klar, dass der Aufwand dafür sehr hoch ist. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben viel Zeit und Kraft investiert, um diese Umstellung so geräuschlos wie möglich voranzubringen.

Nötig geworden war die Umstellung durch gesetzliche Vorgaben. Als Energieversorger müssen wir strikt zwischen Vertrieb und Netz unterscheiden – unser altes System stieß dabei an seine Grenzen.

Diese Veränderungen laufen jedoch vor allem im Hintergrund ab. Als Stadtwerke-Kunde werden Sie die Änderungen kaum wahrnehmen. Lediglich Ihre

Rechnung wird sich in der Gestaltung ändern. Sollten Sie Fragen haben, stehen Ihnen die Kolleginnen und Kollegen im Treffpunkt immer gern zur Verfügung.

Für uns sind mit der Umstellung jedoch viele Ablaufänderungen verbunden. Bis sich hier die Routine eingestellt hat, kann es einige Zeit in Anspruch nehmen. Falls es deshalb an der einen oder anderen Stelle zu Verzögerungen kommen sollte, bitten wir um Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Ackermann'. The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Manfred Ackermann
Geschäftsführer

IHRE RECHNUNG: NEUE GESTALTUNG, GLEICHER INHALT

Auf den ersten Blick sieht die neue Rechnung zwar anders aus. Sie werden aber alle Inhalte schnell wiederfinden. Die wichtigsten Informationen haben wir hier für Sie zusammengestellt.

Mit der Umstellung auf ein neues Abrechnungssystem ändert sich auch das Aussehen Ihrer Jahresverbrauchsabrechnung. Inhaltlich werden Sie kaum Änderungen feststellen, die Darstellung ist jedoch an die neuen Anforderungen angepasst worden.

In einer Musterrechnung haben wir die wichtigsten Änderungen für Sie aufgeführt.

Wartezeiten sind möglich

Durch die Systemumstellung ändern sich auch unsere gewohnten Arbeitsabläufe. Am Anfang dauert erfahrungsgemäß alles ein bisschen länger. Bei der Bearbeitung Ihrer Anfragen kann es daher zu Verzögerungen sowie in unserem Treffpunkt zu längeren Wartezeiten kommen. Wir hoffen deshalb auf Ihre Geduld, bis sich die täglichen Abläufe wieder eingespielt haben.

SEPA-Umstellung ist vorbereitet

Zum 01. August 2014 werden die bisherigen Einzugsermächtigungen vollständig auf das SEPA-Lastschriftverfahren umgestellt. Die erforderlichen Anpassungen nehmen wir vor, so dass für Sie kein Aufwand entsteht.

Hier sind wir für Sie da

Sie haben Fragen? Gerne informieren wir Sie persönlich in unserem Kundencenter Treffpunkt „Energie und mehr“ in der Großen Str. 10 – 12 oder telefonisch unter 04921 – 83500.

Mo. bis Fr. 9 bis 18 Uhr*


***Im Januar sind wir freitags bis 12:30 Uhr erreichbar.**

Den Freitagnachmittag nutzen wir im Januar zur Aufarbeitung des wegen der Systemumstellung erhöhten Arbeitsaufkommens. Der Treffpunkt bleibt während dieser Nachmittage geschlossen. Wir bitten um Ihr Verständnis.

Eine ausführliche Rechnungserläuterung finden Sie auf unserer Internetseite unter:

www.stadtwerke-emden.de/treffpunkt/rechnungserklaerung.html





STADTWERKE EMDEN ... bi ÜKS

Kundencenter Treffpunkt
Große Straße 10-12
Tel (04921) 83-500 Fax (04921) 83-283
online-service@stadtwerke-emden.de
www.stadtwerke-emden.de

Sie erreichen uns telefonisch
Mo - Fr 9.00 - 18.00 Uhr

Stadtwerke Emden GmbH, Postfach 2245, 26702 Emden

Herrn
Mustermann Max
Musterstraße 50
26725 Emden **1**

2 Bitte stets angeben!
Vertragskonto **7900xxxx - 57xxxx**
Rechnungsdatum **13.12.2013**
Rechnungsnummer **V001-Axx -2013-24**

3 Rechnung für die Zeit vom 08.11.2012 bis 07.11.2013 Turnusrechnung

Lieferstelle: Max, Mustermann
D 26723 Emden, Althusiusstr. xxx **4** **Rechnungskopie**

Sehr geehrter Herr Max,
für den obengenannten Abrechnungszeitraum stellen wir Ihnen folgendes in Rechnung:

Versorgungsort	Nettobetrag EUR	%	Umsatzsteuer EUR	Bruttobetrag EUR
Strom Vertrieb 5	305,78	19,00	58,10	363,88
Gas Vertrieb	597,28	19,00	113,48	710,76
Wasser Vertrieb	80,51	7,00	5,64	86,15
Gesamtbetrag	983,57		177,22	1.160,79
abzüglich bezahlte Abschläge	0,00		0,00	0,00
Rechnungsbetrag	983,57		177,22	1.160,79
zuzüglich bestehende Forderung				0,00
noch zu zahlender Betrag				1.160,79

Es wurden Zahlungseingänge bis zum 13.12.2013 berücksichtigt.

Diesen Betrag werden wir am 20.12.2013 von folgendem Konto abbuchen:
Kontonummer: 10xxxxxxx
Bankleitzahl: 28450000
Kreditinstitut: Sparkasse Emden **6**
IBAN: DE452845000010xxxxxx
BIC: BRLADE21EMD

Aus den vorstehenden Abrechnungsmengen und den aktuellen Preisen ergeben sich für das künftige Abrechnungsjahr folgende Abschlagszahlungen.

Fälligkeitstermine	Vertragsnummer	Geschäftsbereich	Nettobetrag EUR	Umsatzsteuer %	Umsatzsteuer EUR	Bruttobetrag EUR
7 01.01.2014, 01.02.2014, 01.03.2014, 01.04.2014, 01.05.2014, 01.06.2014, 01.07.2014, 01.08.2014, 01.09.2014, 01.10.2014, 01.11.2014	Gesamtabschlag		97,39		17,61	115,00
	5005x	Gas Vertrieb	59,66	19	11,34	71,00
	5005x	Strom Vertrieb	30,25	19	5,75	36,00
	5005x	Wasser Vertrieb	7,48	7	0,52	8,00

DIE NEUE RECHNUNG: KURZ UND KNAPP ERKLÄRT

Das Wichtigste bleibt grün!

Wie gewohnt finden Sie in den grün markierten Bereichen die wichtigsten Daten.

Von oben nach unten:

das **Vertragskonto**

den **zu zahlenden Betrag**

den neuen **monatlichen Abschlagsbetrag**

1 Der Rechnungsempfänger kann vom Vertragspartner oder der Lieferstelle abweichen.

4 Hier steht die Anschrift der Verbrauchsstelle, für die diese Rechnung erstellt wurde.

2 Bitte geben Sie bei Rückfragen künftig immer Ihr Vertragskonto an. Durch die Angabe Ihres Vertragskontos erleichtern Sie unseren Mitarbeitern die Bearbeitung Ihrer Anfrage.

5 Die Verbrauchsmengen finden Sie auf den Folgeseiten der Rechnung.

3 In dieser Zeile finden Sie den Abrechnungszeitraum sowie die Art der Abrechnung.

6 An dieser Stelle wird Ihre Bankverbindung aufgezeigt. Die IBAN und BIC sind wegen der SEPA-Umstellung für den bargeldlosen Zahlungsverkehr zukünftig zwingend erforderlich. **Falls Ihre Bankverbindung nicht korrekt ist, informieren Sie uns bitte umgehend.**

Die „*Turnusrechnung*“ entspricht der bisherigen Jahresverbrauchsabrechnung. Diese erhalten Sie auch weiterhin im für Ihren Wohnbezirk gültigen Abrechnungsmonat. Außerdem kann es sich bei Ihrer Abrechnung um eine Schluss- oder Zwischenabrechnung handeln. Bei Sonderabnehmern ist auch eine monatliche Abrechnung möglich.

7 Die Fälligkeiten Ihrer Abschlagsbeträge bis zur nächsten Rechnung führen wir künftig einzeln für Sie auf.

WIR UND EMDER ENERGIETAGE 15. UND 16. MÄRZ 2014

Nordseehalle Emden 



KONGRESS & MESSE

DIE WICHTIGSTE MESSE FÜR ERNEUERBARE ENERGIE,
ENERGIESPAREN UND KOMMUNALE
ENERGIEVERSORGUNG IM NORDWESTEN.

SICHERN SIE SICH JETZT IHREN MESSESTAND UNTER WWW.EMDER-ENERGIETAGE.DE



Impressum

BI UNS – Kundenmagazin der Stadtwerke Emden GmbH. Herausgeber: Stadtwerke Emden GmbH, Martin-Faber-Str. 11, 26725 Emden. Redaktion: Hinrich Ackmann, Regine Joesten, Thomas Brede, Imke Janssen. Nachdruck mit Quellenangaben gestattet. Belegexemplar erbeten. Mit Namen gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung des Herausgebers oder der Redaktion wieder. Die Verfasser sind der Redaktion bekannt. Fotos: Stadtwerke Emden, Werbeagentur Schneider Emden. Layout und Satz: Werbeagentur Schneider, Emden. Druck: Druckerei A. Bretzler, Emden. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Bilder wird keine Gewähr übernommen. Auf kostenlose Zustellung besteht kein Anspruch.