# Welcome to Stadtwerke Emmendingen!

Your energy supply company.

Stadtwerke Emmendingen

# Table of contents

## *Inhaltsverzeichnis*


**About the Stadtwerke Emmendingen GmbH**
*Über die Stadtwerke Emmendingen GmbH* **Page** *Seite* **3**

**Different types of electricity meters – How to read the meter**
*Verschiedene Stromzähler-Typen – Zählerablesung* **Page** *Seite* **4**

**How to read the gas meter**
*Gaszählerablesung* **Page** *Seite* **5**

**Registering electricity and gas**
*Strom und Gas anmelden* **Page** *Seite* **6**

**Pricing**
*Preise* **Page** *Seite* **7**

**Payment methods**
*Zahlungsarten* **Page** *Seite* **8**

**Billing**
*Abrechnung* **Page** *Seite* **9**

**Notifying a home move and closing an account**
*Auszug mitteilen und abmelden* **Page** *Seite* **10**

**Emergency contacts**
*Notruf-Nummern* **Page** *Seite* **11**

# About the Stadtwerke Emmendingen GmbH

## *Über die Stadtwerke Emmendingen GmbH*

**The Stadtwerke Emmendingen GmbH is a local electricity, gas and drinking water company that offers fair and transparent tariffs for domestic and business customers across Emmendingen, Denzlingen and South Baden. We also will deliver social, environmental and economic benefits to local people and businesses. We support and invest in renewable energy and provide 100% renewable electricity from hydropower to all our customers.**

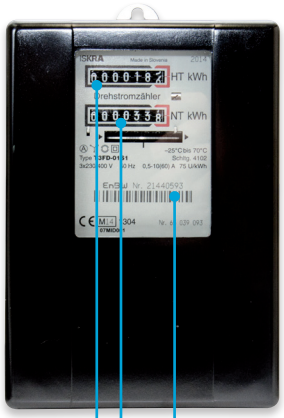
**Our experienced customer care team will understand your energy needs and will look after you. With this guide we will make communication easier, explain technical terms and provide important documents to reduce the impact of language barriers. If you don't understand a term or statement, please ask for clarification so that we can make sure that you have all the information you need.**

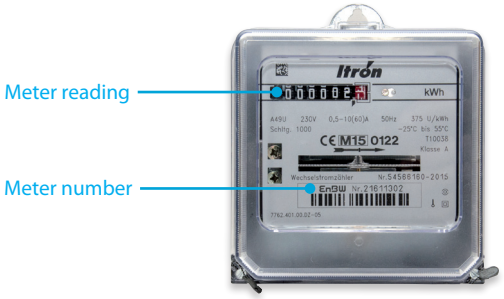
*Die Stadtwerke Emmendingen GmbH ist ein Energieversorgungsunternehmen, das faire und transparente Tarife für Privat- und Gewerbekunden in Emmendingen, Denzlingen und Südbaden anbietet. Des Weiteren engagieren wir uns sozial, ökologisch und ökonomisch für die Bürger und Unternehmen. Wir unterstützen und investieren in erneuerbare Energien und liefern 100% regenerativen Strom aus Wasserkraft an alle unsere Kunden.*

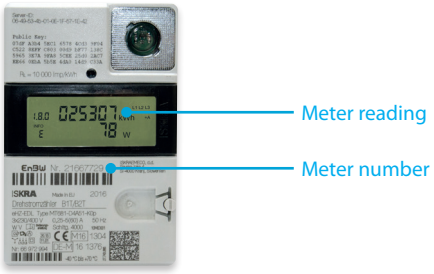
*Unser erfahrenes Service-Team ist sich Ihren Anforderungen an die Energieversorgung zu bewusst und wird sich um Sie kümmern. Mit diesem Leitfaden wollen wir die Kommunikation erleichtern, technische Begriffe erklären und wichtige Dokumente zur Reduzierung der Sprachbarriere liefern. Wenn Sie einen Begriff oder eine Aussage nicht verstehen, fragen Sie bitte nach einer Erklärung. Wir wollen sicherstellen, dass Sie alle Informationen erhalten, die Sie benötigen.*

# Different types of electricity meters – How to read the meter

## *Verschiedene Stromzähler-Typen – Zählerablesung*





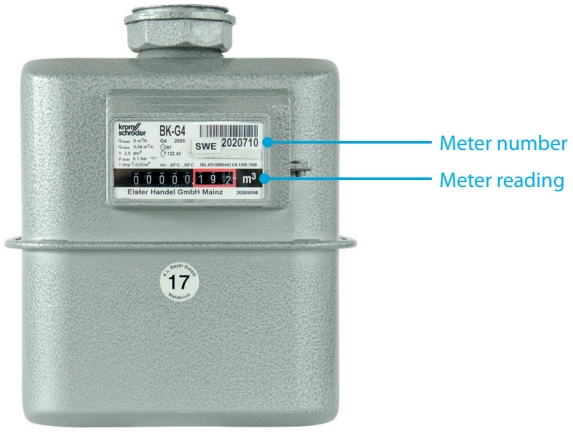

**Electricity meter reading**
You can easily recognise the actual meter reading because it always has the units **kWh** (kilowatt-hours) after it. Read the numbers starting from the left hand side. Please do not include the red numbers.

***Stromzähler-Stand***
*Den Zählerstand können Sie daran erkennen, dass dahinter oder darüber die Maßeinheit **kWh** (Kilowattstunden) steht. Lesen Sie die Zahlen beginnend von links ab. Die Ziffern im rot umrahmten Feld bitte nicht angeben.*

**Electricity meter number**
Every electricity meter has a meter number that is uniquely allocated to a consumption point. You can easily recognise the meter number because it usually has the term **EnBW Nr.** before it. Read the numbers starting from the left hand side.

***Stromzähler-Nummer***
*Jeder Stromzähler hat eine Zählernummer, die eindeutig einer Verbrauchsstelle zugeordnet ist. Die Zählernummer können Sie daran erkennen, dass davor meist die Bezeichnung **EnBW Nr.** steht. Lesen Sie die Zahlen beginnend von links ab.*

# How to read the gas meter
## *Gaszählerablesung*




**Gas meter reading**
You can easily recognise the actual meter reading because it always has the units **m³** (cubic meters) after it. Read the numbers starting from the left hand side. Please do not include the red numbers.

**Gas meter number**
Every gas meter has a meter number that is uniquely allocated to a consumption point. You can easily recognise the meter number because it usually has the term **SWE** before it. Read the numbers starting from the left hand side.

***Gaszähler-Stand***
*Den Zählerstand können Sie daran erkennen, dass dahinter oder darüber die Maßeinheit **m³** (Kubikmeter) steht. Lesen Sie die Zahlen beginnend von links ab. Die Ziffern im rot umrahmten Feld bitte nicht angeben.*

***Gaszähler-Nummer***
*Jeder Gaszähler hat eine Zählernummer, die eindeutig einer Verbrauchsstelle zugeordnet ist. Die Zählernummer können Sie daran erkennen, dass davor meist die Bezeichnung **SWE** steht. Lesen Sie die Zahlen beginnend von links ab.*

# Registering electricity and gas

## *Strom und Gas anmelden*

### Registration – Moving into a new home

As a new homeowner or tenant, you must register your electricity and/or gas.

**We need the following details:**

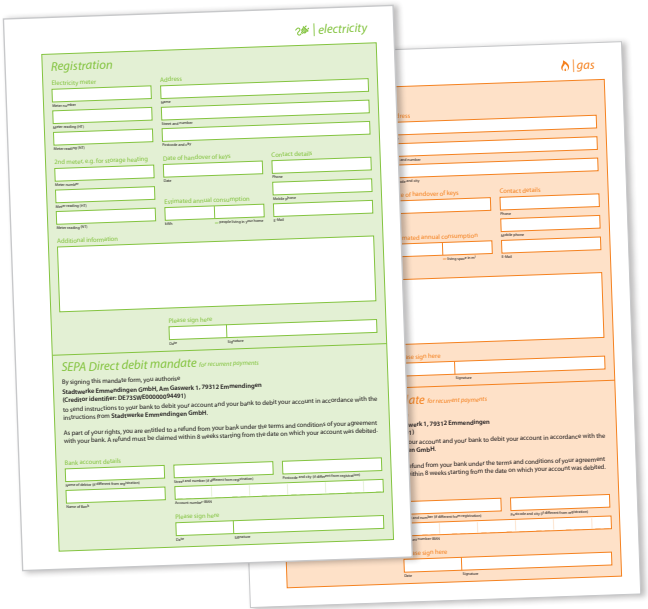
- Address of consumption point
- Meter number
- Meter reading (on the date of handover of keys)
- Date of meter reading (date of handover of keys)
- Your personal details (family name/ first name, street, house number, postcode, town)
- Estimated annual consumption, people living in your home or living space in $m^2$
- Bank account (optional)

### *Anmeldung – Einzug in eine neue Wohnung melden*

*Als neuer Mieter/Eigentümer einer Wohnung/eines Hauses müssen Sie Ihre Strom- und/oder Erdgasversorgung anmelden.*

***Folgende Angaben werden benötigt:***

- *Adresse der Verbrauchsstelle*
- *Zählernummer*
- *Zählerstand (zum Datum der Schlüsselübergabe)*
- *Ablesedatum (Datum der Schlüsselübergabe)*
- *Ihre persönlichen Daten (Name/ Vorname, Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Stadt)*
- *Geschätzter Jahresverbrauch, Anzahl der personen im Haushalt oder Wohnfläche in $m^2$*
- *Bankdaten (freiwillig)*




**Please use these forms.**
*Bitte benutzen Sie diese Formulare.*

# Pricing
## *Preise*

Our tariffs are simple and completely transparent. You'll know exactly what you're paying for the energy you use.

*Unsere Tarife sind einfach und transparent. Sie wissen genau, was Sie für die Energie zahlen, die Sie verbauchen.*

### Electricity tariff:
- 100% renewable electricity from hydropower
- No minimum contract duration
- Notice period is 14 days
- Pay on direct debit or by bank transfer

**Monthly basic rate: 7,88 Euro**
**Consumption rate per kWh: 27,92 ct**

### *Stromtarif:*
- *100% Strom aus Wasserkraft*
- *Keine Mindestlaufzeit*
- *14 Tage Kündigungsfrist*
- *Zahlung per Einzug oder Überweisung*

***Monatlicher Grundpreis: 7,88 Euro***
***Verbrauchspreis je kWh: 27,92 ct***

### Gas tariff:
- No minimum contract duration
- Notice period is 14 days
- Pay on direct debit or by bank transfer

Up to a consumption of 10.000 kWh:
**Monthly basic rate: 6,95 Euro**
**Consumption rate per kWh: 6,39 ct**

From a consumption of 10.001 kWh:
**Monthly basic rate: 10,95 Euro**
**Consumption rate per kWh: 5,91 ct**

### *Erdgastarif:*
- *Keine Mindestlaufzeit*
- *14 Tage Kündigungsfrist*
- *Zahlung per Einzug oder Überweisung*

*Bis zu einem Verbrauch von 10.000 kWh:*
***Monatlicher Grundpreis: 6,95 Euro***
***Verbrauchspreis je kWh: 6,39 ct***

*Ab einem Verbauch von 10.001 kWh:*
***Monatlicher Grundpreis: 10,95 Euro***
***Verbrauchspreis je kWh: 5,91 ct***

All prices include taxes and VAT.

*Alle Preise beinhalten Abgaben und Steuern.*

# Payment methods
## *Zahlungsarten*

You can decide whether you want to pay the monthly instalments on the due date by bank transfer, standing order or allow us to debit the amounts directly from your bank account.

*Sie können wählen, ob Sie Ihre Abschläge zum jeweiligen Fälligkeitstag überweisen, einen Dauerauftrag einrichten oder die Abschläge durch uns von Ihrem Konto abbuchen lassen.*

Please fill in the direct debit mandate so that we are entitled to deduct the monthly payments. You can cancel the direct debit mandate at any time.

*Bitte erteilen Sie uns schriftlich ein SEPA-Lastschriftmandat, damit wir die monatlichen Abschläge abbuchen können. Das Mandat können Sie jederzeit widerrufen.*

You can download the form from our website or pick one up from the customer service centre. After you have completed and signed the form, return it by post or hand it in at the customer service centre.

*Das Formular können Sie auf unserer Website herunterladen oder im Kundenzentrum abholen. Das ausgefüllte und mit Ihrer Originalunterschrift unterzeichnete Formular senden Sie dann per Post zurück oder Sie geben dieses im Kundenzentrum ab.*

If you are going to pay by bank transfer, it makes sense to set up a standing order including your customer number or contract number in the payment reference.

*Wenn Sie selbst überweisen, ist es sinnvoll, einen Dauerauftrag einzurichten und unbedingt Ihre Kundennummer oder Vertragskontonummer als Verwendungszweck einzutragen.*

**Please note:** There will be no reminder for your monthly instalments! A prompt note will include additional dunning charges.

***Bitte beachten:*** *Sie erhalten keine Zahlungserinnerung für Ihre monatlichen Abschläge! Eine Mahnung enthält zusätzliche Gebühren.*

# Billing
## *Abrechnung*

You will pay a monthly instalment (billing amount). Once a year you will receive an annual statement based on your actual consumption. Depending on your consumption and the payments you have made, a supplementary payment may be due if you have used more energy than expected, or a refund if you have used less than expected. This will then appear on your annual statement.

We will also tell you what your new monthly payments will be for the coming year. If you have any questions about your bill, please mail us.

Soon we will provide a explanation of the bill in english.

*Sie zahlen einen monatlichen Teilbetrag (Abschlagsbetrag). Einmal jährlich erhalten Sie die Jahresabrechnung auf Basis Ihres tatsächlichen Verbrauchs. Je nach Verbrauch und von Ihnen bezahlten Abschlägen kann eine Nachzahlung (falls Sie mehr verbraucht haben als angenommen) oder ein Guthaben (falls Sie weniger verbraucht haben als angenommen) entstehen. Dies wird dann auf der Jahresabrechnung aufgeführt.*

*In der Rechnung werden wir Ihnen auch die neuen Abschlagszahlungen für das kommende Jahr mitteilen. Wenn Sie Fragen zu Ihrer Rechnung haben, wenden Sie sich bitte per E-Mail an uns.*

*In Kürze werden wir eine Rechnungserklärung in Englisch zur Verfügung stellen.*

# Notifying a home move and closing an account

## *Auszug mitteilen und abmelden*

When you move home, please take a final meter reading on the day you hand over the keys.

*Wenn Sie aus einer Wohnung bzw. einem Haus ausziehen, lesen Sie bitte die Zählerstände am Tag der Schlüsselübergabe ab.*

You can close the account by email (info@swe-emmendingen.de) or in person in our customer service centre.

*Die Abmeldung können Sie per E-Mail (info@swe-emmendingen.de) oder persönlich in unserem Kundenzentrum vornehmen.*

**You will need the following details:**

- Address of consumption point
- Customer number or contract number (you will find these on the annual statement)
- New address (please tell us your new address so that we can send the final account)
- Meter number (the meter number can be found on the meter, on your move-in report or energy bill)
- Meter reading on moving day (date of handover of keys)
- Date of meter reading (date of handover of keys)
- Details of new tenant (if known) or owner

***Folgende Angaben werden benötigt:***

- *Adresse der Verbrauchsstelle*
- *Kundennummer/Vertragskontonummer (diese finden Sie auf der Jahresrechnung)*
- *Neue Adresse (bitte teilen Sie uns Ihre neue Adresse mit, damit es Ihnen die Schlussrechnung zusenden können)*
- *Zählernummer (Zu finden auf dem Zähler, auf Ihrem Übergabeprotokoll oder auf Ihrer Rechnung)*
- *Zählerstand zum Auszugsdatum (Datum der Schlüsselübergabe)*
- *Ablesedatum (Datum der Schlüsselübergabe)*
- *Angaben zum Nachmieter (falls bekannt) oder Eigentümer*

After you have closed your account, you will receive a final bill.

*Nachdem Sie sich bei uns abgemeldet haben, erhalten Sie eine Schlussabrechnung.*

# Emergency contacts
## *Notruf-Nummern*

### Smell gas?
If you smell gas or detect a gas leak call our standby service on 07641 / 95 99 373 (24 hrs).

### *Es riecht nach Gas?*
*Wenn Sie Gas riechen oder ein Gasleck entdecken, rufen Sie unseren Bereitschaftsdienst unter 07641 / 95 99 373 (24 Stunden).*

### Power outage
If you have problems with your electricity supply: First, check the cutout switches and check whether neighbors are affected by power outage.
If the entire house or street is affected you need to contact call our standby service on 0800 / 3 62 94 77 (24 hrs).

### *Stromausfall*
*Wenn Sie Probleme mit der Stromversorgung haben: Überprüfen Sie zunächst die Sicherungen und erkundigen Sie sich, ob auch Nachbarn vom Stromausfall betroffen sind.*
*Wenn das gesamte Haus oder die gesamte Straße betroffen sind, rufen Sie unseren Bereitschaftsdienst unter 0800 / 3 62 94 77 (24 Stunden).*

**Please take note of the instructions if you smell gas.**
*Bitte beachten Sie die Hinweise bei Gasgeruch.*

# Customer service

**Visit us in person:**
The service centre (Am Gaswerk 1, 79312 Emmendingen) is open for customer service 8.00am - 4.30pm on Monday and Tuesday, 8am - 13am on Wednesday and Friday, 8am - 6pm on Thursday.

**Write to us at:**
Stadtwerke Emmendingen GmbH
Am Gaswerk 1
79312 Emmendingen

**Send us an email:**
info@swe-emmendingen.de

**Give us a call:**
+49 (0)7641/468 99-0

**Contact us via WhatsApp:**
+49 (0)160/948 764 77