

der SWT Stadtwerke Trier Versorgungs-GmbH zur Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz (Stromgrundversorgungsverordnung - StromGVV) vom 26.10.2006 (BGBl. I S. 2391), die zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 14. Juni 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 192) geändert worden ist.

- 1 Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten.

Verbraucherbeschwerden sind zu richten an:

SWT Stadtwerke Trier Versorgungs-GmbH

Ostallee 7 – 13

54290 Trier

E-Mail: [service@swt.de](mailto:service@swt.de)

Fax: 0651 717-1299

Telefon: 0651 99988800.

- 2 Ein Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG sowie § 4 Abs. 2 Satz 4 Verfahrensordnung zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen oder auf diese nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist geantwortet hat. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren (z. B. nach dem EnWG) zu beantragen, bleibt unberührt.

- 3 Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit:

Schlichtungsstelle Energie e. V.

Friedrichstraße 133

10117 Berlin,

Telefon: 030 2757240-0

Fax: 030 2757240-69

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Homepage: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de).

- 4 Allgemeine Informationen der Bundesnetzagentur (BNetzA) zu Verbraucherrechten für den Bereich Elektrizität und Gas sind erhältlich über den

Verbraucherservice Energie, Bundesnetzagentur

Postfach 8001

53105 Bonn

Telefon: 0228 141516

Telefax: 030 22480-323

E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de).

- 5 Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten.

Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

**Aktuelle Informationen, z. B. den Text der StromGVV, erhalten Sie in unserem Kundenzentrum in der Ostallee 7-13 in Trier oder im Internet unter [www.swt.de](http://www.swt.de). Gerne senden wir Ihnen auf Wunsch diese Informationen zu – ein Anruf genügt.  
Tel.: 0651 99988800, erreichbar Mo. – Fr. 8:00 – 18:00 Uhr.**

**Heute schon an morgen denken.**

SWT Stadtwerke Trier Versorgungs-GmbH | Hausanschrift: Ostallee 7-13 | 54290 Trier

Kontakt: Telefon 0651 99988800 | Fax: 0651 717-1299 | E-Mail: [service@swt.de](mailto:service@swt.de) | Internet: [www.swt.de](http://www.swt.de)

Handelsregister: HRB-Nr. 3369 Amtsgericht Wittlich | Geschäftsführer: Arndt Müller | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Wolfram Leibe

