

Ausgabe
2009/2010

Informationen für Kunden



Inhalt

Gut zu wissen:

4 Kontakte und Öffnungszeiten

Wenn's mal „klemmt“:

5 Telefon-Nummern bei Störungen

Häufig gestellte Fragen:

6 Gute Frage, schnelle Antwort

Herzlich willkommen:

8 Kundenservice

Kostenfrei und sparen dabei:

9 Energieberatung

Gewusst wie spart Energie:

10 Energiespartipps

Kurz erklärt:

12 Ihre Stadtwerke-Rechnung

Mehr als helle Wohnungen:

14 Strom

Mehr als warme Heizungen:

16 Erdgas

Mehr als heiße Luft:

18 Fernwärme

Mehr als fließendes Nass:

20 Wasser und Abwasser

Neugier erwünscht:

22 Erkunden Sie unsere Anlagen

Was tun?

23 Störungen und Havarien



Liebe Kunden,

kennen Sie auch diese Dinge, die nie da sind, wenn man sie braucht? Neben einem Sechser im Lotto, einem Taschentuch oder der Fernbedienung könnten sich in eine mögliche Rangliste auch einreihen: gute Kontakte, passende Ansprechpartner oder richtige Antworten auf wichtige Fragen.

Zumindest im Bezug auf Ihre Stadtwerke möchten wir Ihnen mit diesem Heft weiterhelfen. Denn auf den folgenden Seiten haben wir Ihnen ein Paket an Informationen geschnürt: Wo können Sie anrufen bei Fragen zur Energieversorgung oder einer Störung? Wie können Sie mit einfachen Tricks Strom- und Wärmekosten sparen? Wie setzt sich eigentlich der Strompreis zusammen? Was bieten die Stadtwerke noch – außer die sichere Versorgung mit Strom, Gas oder Wärme?

Antworten auf diese und viele andere Fragen finden Sie auf den folgenden Seiten. Sollte Ihnen eine Information zu kurz gekommen sein, freuen wir uns auf Ihren Anruf oder Ihren Besuch in einem unserer Servicebüros.

Denn wir sind da, wenn Sie uns brauchen.

Ihre Stadtwerke Jena-Pößneck

Impressum

Herausgeber
Stadtwerke Jena-Pößneck GmbH
Rudolstädter Straße 39
07745 Jena

Redaktion
Tina Schnabel, Dr. Ines Zaremba,
Franziska Maul

Gestaltung
Leichsenring, Werbung & Gestaltung

Fotos
Stadtwerke Jena-Pößneck,
ART-KON-TOR

Druck
Color-Druck Zwickau

Auflage
72.000 Exemplare

Redaktionsschluss
23. März 2009

Unser Tipp: Legen Sie dieses Heft zu Ihrem Telefonbuch, bis Sie eine neue Broschüre von uns bekommen. So haben Sie sie immer gleich zur Hand, wenn wir Ihnen einmal weiter helfen können. Weitere Informationen finden Sie auch unter www.stadtwerke-jena.de



Gut zu wissen:

Kontakte und Öffnungszeiten

- Hauptsitz/Hausanschrift** Stadtwerke Jena-Pöbneck GmbH
Rudolstädter Straße 39, 07745 Jena
Telefon Zentrale (03641) 688-0
Fax (03641) 688-200
E-Mail post@stadtwerke-jena.de
- Servicebüros Jena** Rudolstädter Straße 39, 07745 Jena
Grietgasse 4, 07743 Jena
Öffnungszeiten Montag bis Freitag 8.00–18.00 Uhr
Telefon (03641) 688-366, (03641) 688-386
(01802) 255-110, (01802) 255-111 (6 Cent je Gespräch)
Fax (03641) 688-395
E-Mail kundendienst@stadtwerke-jena.de
- Servicebüro Pöbneck** Im Tümpfel 1, 07381 Pöbneck
Öffnungszeiten Montag und Mittwoch 8.00–15.30 Uhr
Dienstag und Donnerstag 8.00–18.00 Uhr
Freitag 8.00–13.30 Uhr
Telefon (03647) 434-131
(01802) 255-110, (01802) 255-111 (6 Cent je Gespräch)
Fax (03641) 688-395
E-Mail kundendienst@stadtwerke-jena.de
- Weitere Ansprechpartner**
Energieberatung (03641) 688-394
Vertrieb (03641) 688-366 Haushalts- und Gewerbekunden
(03641) 688-360 Industriekunden
Technischer Kundendienst (03641) 688-560 Hausanschlüsse/Zählerdienst
Zweckverband JenaWasser (03641) 688-480
Bereich Abwasser (03641) 688-600
- Technische Ansprechpartner** für Strom, Gas, Fernwärme und Wasser
Anlagenmanagement (03641) 688-400 Betriebsführung, Netzplanung, Steuerung
von Investitionen und Instandhaltung
Anlagenservice (03641) 688-770 Projektplanung, Bauabwicklung, Baustellen
(03641) 688-800 Technischer Betrieb und Instandhaltung
von Netzen und Anlagen
(03641) 688-787 Leitungsauskünfte
- Internet** www.stadtwerke-jena.de

Wenn's mal klemmt:

Nummern bei Störungen

- 24-Stunden-Havarie-Dienst für Gas**
in Jena **(03641) 688-886**
in Pöbneck **(03647) 434-886**
- für Strom, Fernwärme, Wasser und Abwasser**
in Jena **(03641) 688-888**
- für Strom und Fernwärme**
in Pöbneck **(03647) 434-888**
- für Fernwärme**
in Hermsdorf **(036601) 512-51**
- für Fernwärme und Abwasser**
in Blankenhain **(03641) 688-888**

Wenn Sie Gasgeruch bemerken

- Bleiben Sie ruhig!
- Vermeiden Sie offenes Feuer (Kerzen, Feuerzeuge, Zigaretten)!
- Benutzen Sie keine elektrischen Geräte, Schalter, Stecker, Klingeln oder Telefon!
- Öffnen Sie Fenster und Türen und sorgen Sie für Durchzug!
- Schließen Sie Gashauptähne und die Hauptabsperreinrichtung!
- Warnen Sie Ihre Mitbewohner und verlassen Sie bei starkem Gasgeruch sofort das Gebäude!
- Informieren Sie sofort den Bereitschaftsdienst der Stadtwerke! Wichtig: Außerhalb der Wohnung telefonieren!
- Melden Sie uns bitte auch schwachen Gasgeruch oder Gasgeruch auf der Straße!

Service-Tipp

Gern vermitteln wir Ihnen auch Handwerker-Dienstleistungen rund um die Uhr: (03641) 609-860



Häufig gestellte Fragen:

Gute Frage, schnelle Antwort

Wie kann ich mich für die Versorgung mit Energie anmelden?

Der bequemste Weg zur Anmeldung ist der Punkt „Service online“ auf unserer Internetseite www.stadtwerke-jena.de. Sie können aber auch gern per Post mit uns Kontakt aufnehmen. Wir benötigen lediglich Ihre persönlichen Daten sowie die Nummer Ihres Zählers, das Datum und den Zählerstand zum Versorgungsbeginn (Übergabeprotokoll). Natürlich sind wir auch gern in unseren Servicebüros persönlich für Sie da.

Welcher Strom- oder Erdgasvertrag ist für mich der richtige?

Individuelle Verträge für individuelle Ansprüche – dafür haben wir für Sie verschiedene Angebote. Welches für Sie das richtige ist, hängt von Ihren persönlichen Verbrauchsgewohnheiten und der Jahresabnahmemenge ab. Nutzen Sie unseren Preisrechner unter www.stadtwerke-jena.de, um zu erfahren, welches Vertragsmodell am besten zu Ihnen passt. Natürlich beraten wir Sie gern auch telefonisch oder persönlich.

Ich ziehe um, was muss ich beachten?

Wenn Sie umziehen, brauchen wir von Ihnen – nicht von Ihrem Vermieter – eine schriftliche Kündigung des Versorgungsvertrags. Bitte beachten Sie dabei die Kündigungsfrist von zwei Wochen zum Monatsende. Wenn Sie innerhalb von Jena oder Pößneck umziehen, können Sie zur Kündigung auch gleich die Anmeldung der neuen Verbrauchsstelle (Wohnung) mit abgeben. Unser Tipp: Melden Sie uns nach der Übergabe Ihrer bisherigen Wohnung Zählerstände und neue Anschrift, damit wir eine ordnungsgemäße Endabrechnung erstellen können. Sie wünschen mehr Informationen rund ums Thema Umzug? Unter www.stadtwerke-jena.de gibt's nützliche Tipps. In unseren Servicebüros halten wir für Sie außerdem kostenfrei unseren Ratgeber „Spielend umziehen“ bereit.

Wie bekomme ich meine Gutschrift aus der Abrechnung?

Wenn Sie uns eine Einzugsermächtigung erteilt haben, überweisen wir Ihnen die Gutschrift automatisch zur Fälligkeit. Sollten Sie nicht am Einzugsverfahren teilnehmen, müssen Sie uns zunächst Ihre Bankverbindung mitteilen – erst dann können wir den Betrag überweisen.

Kann ich eine Nachzahlung in mehreren Teilbeträgen leisten?

Eine Zahlung in (zum Beispiel unterschiedlich hohen) Teilbeträgen ist leider nicht möglich. Grundsätzlich sind per Gesetz Nachzahlungen zur Fälligkeit und in voller Höhe zu begleichen. Gern können wir jedoch mit Ihnen auf Antrag und nach eingehender Prüfung eine Ratenzahlung vereinbaren.

In meiner Jahresrechnung sind 10 Zahlungen angegeben, obwohl ich jeden Monat für Energie zahle. Stimmt meine Rechnung nicht?

Die Rechnung stimmt. Trotzdem ist die Frage verständlich: Hat ein Jahr doch 12 und nicht nur 10 Monate. Hintergrund: Pro Jahr lesen wir jeweils in einem Monat Ihren Zählerstand ab; im darauf folgenden Monat erstellen wir die Jahresrechnung. In diesen beiden Monaten verlangen wir von Ihnen keine Abschläge, sondern teilen Ihre Jahreskosten für Energie zu gleichen Teilen in 10 Monatsabschläge auf. Dabei versuchen wir immer anhand Ihres Verbrauchs und der Preise fürs kommende Jahr so zu kalkulieren, dass Ihnen im nächsten Jahr keine Nachzahlungen entstehen.

Sie haben Fragen?
Wir helfen Ihnen gern weiter:
Telefon (03641) 688-366
oder (03641) 688-386



Wie kann ich fällige Rechnungen und Abschläge bei den Stadtwerken bezahlen?

Am einfachsten und bequemsten ist die Zahlung per Einzugsermächtigung. Das bedeutet, dass wir die Beträge für die Strom-, Gas-, Wärme-, Wasser- oder Abwasserrechnung und -Abschläge zur jeweiligen Fälligkeit von Ihrem Konto einziehen. Dadurch sparen Sie und wir nicht nur Zeit – sondern auch Kosten. Weiterer Vorteil: Ein Guthaben aus der Jahresverbrauchsabrechnung wird zur Fälligkeit automatisch auf Ihr Konto überwiesen. Sie können fällige Abschläge oder Rechnungen aber auch jeden Monat per Überweisung tätigen oder im Ausnahmefall in unseren Servicebüros in bar einzahlen.

Mein Abschlag ist zu hoch oder zu niedrig, wie kann ich das ändern?

Eine Absenkung der Abschläge ist nur möglich, wenn Ihr Verbrauch erheblich gesunken ist. Bei Übermittlung eines aktuellen Zählerstandes können wir die Höhe der Abschläge überprüfen und entsprechend ändern. Auch eine Erhöhung der Abschläge ist zu jeder Zeit möglich.

Herzlich willkommen: Kundenservice

In unseren Servicebüros beantworten wir gern Ihre Fragen rund um Energie und Wasser.

Unsere Serviceleistungen

- An- und Abmeldungen
- Vertragsabschlüsse
- Beratung zu aktuellen Produkten, die auf Ihren Verbrauch zugeschnitten sind
- Informationen zu Preisen, Gebühren und Rechnungen
- Klärung von Zahlungsmodalitäten
- Beratung zum Einbau von Vorkassezählern
- kostenloser Verleih von Strommessgeräten
- Beratung zu energiesparenden Haushaltsgeräten



Servicebüro Jena (03641) 688-366 oder
(03641) 688-386

Servicebüro Pöbneck (03647) 434-131

Adressen, Öffnungszeiten und weitere Nummern des Kundendienstes finden Sie auf [Seite 4](#) dieser Broschüre.

▶ **Service-Tipp** „Energie-Angelegenheiten“ online klären

Wenn Ihnen der Weg in unsere Servicebüros zu aufwändig ist: Auf unserer Internetseite finden Sie auch die Verträge über die Versorgung mit Strom, Gas oder Wärme, können Zählerstände angeben, sich an-, um- oder abmelden, Energiekosten berechnen und vieles mehr. Klicken Sie einfach den Punkt „Service online“ an unter www.stadtwerke-jena.de



Kostenfrei und sparen dabei: Energieberatung

Geschulte Energieberater stehen Ihnen kostenfrei gern mit Rat und Tat zur Seite.

Unsere Angebote

- Beratung zu Energiespar-Möglichkeiten in Haushalt und Gewerbe
- Beratung zu hauseigenen Förderprogrammen wie Erdgas als Kraftstoff oder Kochen mit Erdgas
- Ausstellung von online-Energieausweisen für Gebäude
- Informationen zu umweltfreundlichen und sparsamen Heiztechniken
- Beratung zur Nutzung erneuerbarer Energien
- Informationen zum Wärmeschutz von Gebäuden
- kostenloser Verleih von Lehrmaterial für Schulen (zum Beispiel Solar-Experimentierkoffer)
- Vorträge zu allen Themen rund um Energie
- Verleih von Videos zu Energiethemen
- Auskünfte zu Energieförderprogrammen des Landes und des Bundes

Telefon Energieberatung (03641) 688-394



▶ **Service-Tipp** **Stromfresser einfach ausschalten**

In allen Stadtwerke-Kundenbüros verleihen wir kostenlos Strommessgeräte. Damit lassen sich ganz einfach die „Stromfresser“ zu Hause aufspüren – und ausschalten. Wir werten die aufgenommenen Gerätedaten gemeinsam mit Ihnen aus und geben Tipps zum Sparen.



Gewusst wie spart Energie: Energiespartipps

Einfache Rechnung: Die billigste Kilowattstunde ist die, die nicht verbraucht wird. Und so geht's:

Stopp dem Stromklau

Viele Geräte befinden sich permanent im „Stand-by“-Modus und verbrauchen auch dann noch Strom. In einem Vier-Personen-Haushalt kommen so im Jahr leicht 100 Euro zusammen. Eine schaltbare Steckerleiste lohnt sich. Für Komfortbewusste gibt es unterschiedliche Vorschaltgeräte, die angeschlossene Geräte automatisch bei Nichtbenutzung vom Netz trennen.

Mehr Licht für weniger Energie

Herkömmliche Glühlampen wandeln nur rund 5 Prozent der eingesetzten Energie in Licht um, der Rest wird als Wärme abgegeben. Energiesparlampen verbrauchen bei gleicher Lichtleistung etwa 80 Prozent weniger Strom als herkömmliche Glühlampen und haben eine acht- bis zehnmal so lange Lebensdauer. Die etwas höheren Anschaffungskosten für die Energiesparlampe im Vergleich zur konventionellen Glühbirne rechnen sich schon nach rund 1.000 Benutzungsstunden.

Augen auf beim Gerätekauf

Bei der Neuanschaffung von Haushaltsgroßgeräten lohnt es sich, auf die Energieeffizienz der Geräte zu achten. Geräte der Energieeffizienzklasse A machen sich langfristig durch die Energieeinsparung bezahlt, selbst wenn andere Energieeffizienzklassen mit vermeintlich günstigeren Kaufpreisen locken. Für Kühl- und Gefriergeräte existieren zusätzlich die Klassen A+ und A++. Diese Geräte verbrauchen 25 bis 45 Prozent weniger Energie als vergleichbare Kühl- und Gefriergeräte der Klasse A.

Das Geld nicht verheizen

Frischlufte ist das Nonplusultra für ein gesundes Raumklima. Doch stundenlang gekippte Fenster sorgen kaum für frische Luft, sondern für eine hohe Heizkostenrechnung. Ein ständig gekipptes Fenster kann Energiekosten von rund 200 Euro pro Jahr verursachen.

Richtiges Lüften leicht gemacht

Lüften Sie in der Heizperiode vier Mal täglich für etwa 5 Minuten mit Stoßlüftung (Durchzug) bei ganz geöffneten Fenstern. Nach dem Duschen und Kochen zusätzlich kurz lüften. Während des Lüftens die Thermostatventile an den Heizkörpern abdrehen.

Wärmeverluste müssen nicht sein

Wenn Rollläden und Vorhänge nachts geschlossen sind, verringert das die Wärmeverluste durch die Fenster. Durch gedämmte Heizkörpernischen lassen sich bis zu 4 Prozent Heizkosten sparen.

Wärme dort, wo sie gebraucht wird

Verkleidungen vor den Heizkörpern verhindern, dass sich die Wärme im Raum ausbreiten kann. Auch lange Vorhänge, ungünstig platzierte Möbel sowie am Heizkörper trocknende Wäsche können bis zu 20 Prozent Wärme schlucken.

Eine moderne Heizungsregelung senkt die Kosten

Nachts genügt in den Wohnräumen eine Raumtemperatur von 16°C bis 18°C, das spart leicht 20 bis 30 Prozent Energie. Nutzen Sie die „Nachtabsenkung“ Ihrer Heizungsregelung auch tagsüber, zum Beispiel während des Winterurlaubs oder wenn die Wohnung längere Zeit verwaist ist.

Manche mögens heiß und wundern sich später über hohe Heizkosten. Wenn Sie die durchschnittliche Raumtemperatur um 1°C absenken, sparen Sie rund 6 Prozent Heizkosten.



Heizung regelmäßig warten lassen

Energiesparer lassen ihre Heizung regelmäßig warten. Ist die Heizung in einem guten Zustand, spart das bis zu 4 Prozent Energiekosten. Die Wartung der Heizungsanlage erhöht gleichzeitig die Betriebssicherheit der Anlage und vermindert die Störanfälligkeit.

Guter Rat ist gar nicht teuer

Wer Energie spart, schont die Umwelt und seinen Geldbeutel. Auch Ihre Stadtwerke setzen sich aktiv für Energieeffizienz und erneuerbare Energien ein und leisten dadurch einen Beitrag zum Klimaschutz. Unsere Energieberater informieren Sie kompetent und kostenlos über weitere Energiesparmaßnahmen in Ihrem Haushalt.

Quelle: Broschürenreihe „Spar Energie – wir zeigen wie“ der Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW); mehr Infos unter www.asew.de

Kurz erklärt:

Ihre Stadtwerke-Rechnung

Die wichtigsten Angaben auf unseren Energie-Rechnungen fassen wir immer auf der ersten Seite zusammen. Auf den Folgeseiten finden Sie die detaillierten Berechnungen für den Verbrauchszeitraum. Anhand eines Rechnungsauszuges



- A** Kundennummer: bitte bei Telefonaten, Zahlungen oder Schriftwechsel immer angeben
- B** Verbrauchsstelle: Ort der Energieabnahme
- C** Gesamtabrechnungszeitraum
- D** Gesamtabschlagsbetrag
- E** Abschlag je Energieart
- F** Energieart
- G** Zählnummer: Eigentumsnummer der Stadtwerke
- H** Anteiliger Abrechnungszeitraum
- J** Zählerstände im angegebenen Zeitraum
- K** Faktor Strom: Wandlerfaktor des Zählers (normalerweise 1)
- L** Verbrauch in Kilowattstunden: Zählerstandsdifferenz multipliziert mit dem Faktor
- M** Preismodell
- N** Arbeitspreis: Verbrauchspreis in Cent pro Kilowattstunde (netto)

Stadtwerke Jena-Pöbbeck GmbH

Stadtwerke Jena-Pöbbeck GmbH - Postfach 10 06 64 - 07706 Jena

Ihr Zeichen: KNR 60000000 **A**
Ihre Nachricht vom: _____
Unser Zeichen: _____
Unsere Nachricht vom: _____

Herrn Max Mustermann
Musterstraße 1
07745 Jena

Name: Kundenservice
Telefon: 03641 688-366
Fax: _____
Datum: 5. Dezember 2008

A Kunden-Nummer: 60000000

B Jahresverbrauchsabrechnung
Verbrauchsstelle: Musterstraße 1 // SW002 in 07745 Jena
Rechnungs-Nummer VR: 2500000000 vom 05.12.2008

Sehr geehrter Herr Mustermann,

C für die Zeit vom 06.11.2007 bis 05.11.2008 berechnen wir Ihnen folgenden Verbrauch:

	netto	USt.	brutto
Strom 3.287 kwh	654,41	124,33 (19%)	778,74 €
Gas 12.465 kwh	698,78	132,76 (19%)	831,54 €
Gesamtbetrag:	1.353,19	257,09	1.610,28 €
- Geleistete Zahlungen	1.159,60	220,40 (19%)	1.380,00 €
= Rechnungsbetrag	193,59	36,69 (19%)	230,28 €

Die detaillierten Berechnungen sowie die geschuldete Umsatzsteuer entnehmen Sie bitte den Folgeseiten.

Den Betrag in Höhe von **230,28 €** werden wir am **31.12.2008** von Ihrem Konto **12345678** bei der **SPK Jena-Saale-Holzland, BLZ 830 530 30** abbuchen.

D Der neue Abschlag beträgt **171,00 €** (inkl. **27,30 €** USt.) und setzt sich im Einzelnen wie folgt zusammen:

	netto	USt.	brutto
Strom	66,39	12,61 (19%)	79,00 €
Gas	77,31	14,69 (19%)	92,00 €

Die Abschläge sind am 31.01.09, 28.02.09, 31.03.09, 30.04.09, 31.05.09, 30.06.09, 31.07.09, 31.08.09, 30.09.09 und am 31.10.09 fällig. Sie werden zu den angegebenen Fälligkeiten von Ihrem oben genannten Konto abgebucht.

Hausanschrift
Rudolstädter Straße 39
07745 Jena
Telefon 03641 688-366
Fax 03641 688-200
E-Mail post@stadtwerke-jena
Internet www.stadtwerke-jena.de



erläutern wir Ihnen hier kurz und knapp die wichtigsten Rechnungsbestandteile. Bei weiteren Fragen hilft Ihnen unser Kundenservice gern weiter. Sie erreichen unsere Mitarbeiter unter der Rufnummer (03641) 688-366.

- O** Anteiliger Nettoverbrauchspreis im angegebenen Zeitraum
- P** Grundpreis: verbrauchsunabhängiger Preis pro Jahr (netto)
- Q** Anzahl Kalendertage im angegebenen Zeitraum
- R** Anteiliger Nettogrundpreis im angegebenen Zeitraum
- S** Gesamtnettobetrag im angegebenen Zeitraum
- T** Gesetzliche Umsatzsteuer
- U** Umsatzsteuerbetrag
- V** Bruttobetrag im angegebenen Zeitraum
- W** Verbrauch im Gesamt-abrechnungszeitraum und im Vorjahr mit den entsprechenden Kalendertagen
- X** Rechnungsbetrag je Energieart
- Y** EVU: Energieversorgungsunternehmen
- Z** Angaben nach Energiewirtschaftsgesetz

Seite [...] der Jahresverbrauchsabrechnung Nr. VR 2500000000 vom 5. Dezember 2008

F JenaStrom

Verbrauchsberechnung		Kostenberechnung	
G — Zählnummer	01012345	N Grundversorgung	_____ M
H — Zeitraum	06.11.07 - 30.11.07	L — AP 16,09 Ct/kwh x 233 kwh	37,49 O
J — Zählerstände	14233 14466	P — GP 62,40 €/Jahr Q — 25 Tage	4,27 R
		anteilig für	_____ S
K — Faktor	1	Umsatzsteuer T — 19%	7,93 U
L — Verbrauch [kwh]	233	Summe 06.11.07 - 30.11.07	49,69 V
[...]			
W — Gesamtverbrauch [366 Tage]	3.287	Summe 06.11.07 - 05.11.08	778,74 X
Vorjahr [369 Tage]	2.780	Neuer Abschlag (inkl. USt.)	79,00 E
Im Nettobetrag sind enthalten:			
06.11.2007 - 30.11.2007 Umlage gem. Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz 233 kWh x 0,2890 Ct/kwh 6,67 €			
Umlage gem. Erneuerbare-Energien-Gesetz 233 kWh x 0,7011 Ct/kwh 1,63 €			
Konzessionsabgabe 233 kWh x 1,9900 Ct/kwh 4,64 €			
[...]			
Das Netznutzungsentgelt (ohne Ust.) im Abrechnungszeitraum beträgt 210,28 € Z			
und enthält Kosten für:			
- Messstellenbetrieb 2,01 €			
- Messung 8,79 €			
[...]			

F JenaGas

Verbrauchsberechnung		Kostenberechnung	
[...]		[...]	
G — Zählnummer	2000012345	Konstant 2010	_____ M
H — Zeitraum	01.11.08 - 05.11.08		_____ O
J — Zählerstände	12778 12800	AP 5,068 Ct/kwh x 232 kwh	11,76 O
		GP 141,12 €/Jahr Q — 5 Tage	1,93 R
		anteilig für	_____ S
K — Faktor	10,5560	Umsatzsteuer T — 19%	2,60 U
L — Verbrauch [kwh]	22	Summe 01.11.08 - 05.11.08	16,29 V
W — Gesamtverbrauch [366 Tage]	12.465	Summe 06.11.07 - 05.11.08	831,54 X
Vorjahr [364 Tage]	10.275	Neuer Abschlag (inkl. USt.)	92,00 E
Im Nettobetrag sind enthalten:			
[...]			
01.11.2008 - 05.11.2008 Konzessionsabgabe 232 kWh x 0,0300 Ct/kwh 0,07 €			
Das Netznutzungsentgelt (ohne Ust.) im Abrechnungszeitraum beträgt 199,33 € Z			
und enthält Kosten für:			
- Messung 30,72 €			





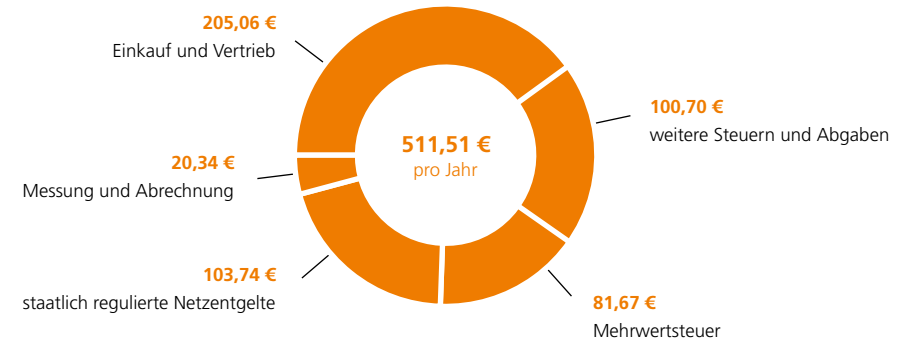
Mehr als helle Wohnungen: Strom

So setzt sich Ihr Strompreis zusammen:

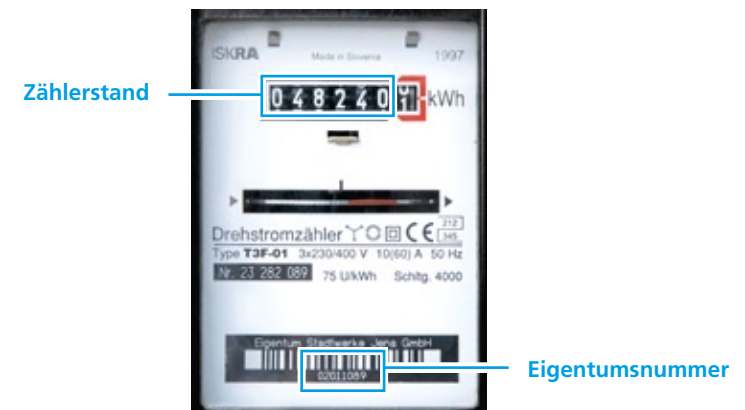
Arbeitspreis	zu zahlen für jede unmittelbar bezogene Kilowattstunde, beinhaltet ...
Energieeinkauf	Einkaufspreis für Strom pro Kilowattstunde
Anteil Netzentgelt	verbrauchsabhängiger Anteil für Transport und Verteilung von Strom (staatlich reguliert)
Stromsteuer	Verbrauchssteuer (ähnlich wie Mehrwertsteuer), wird vom Staat erhoben
Konzessionsabgabe	Abgabe der Energieversorger an die Gemeinden, um alle öffentliche Wege und Flächen für ihre Leitungen nutzen zu können
KWK-Umlage	Beitrag zur Förderung der Stromerzeugung aus der Kraft-Wärme-Kopplung, vom Staat erhoben
EEG-Abgabe	Beitrag zur Förderung der Stromerzeugung aus erneuerbaren Energien, vom Staat erhoben
Vertriebskosten/Marge	Anteil der Kosten für Personal, Miete, Eigenverbrauch, Gewinn eines Versorgers
Mehrwertsteuer	Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent
+ Grundpreis	Kosten für die Bereithaltung von Strom und Netzen, beinhaltet ...
Zähler	Kosten für Bereitstellung des Zählers, Zählermiete, Zählerbetrieb, Zählereichung
Ablesung	Kosten für die jährliche Ablesung, entweder durch Kundendienst oder Kunden selbst (Ablesekarten)
Abrechnung	Kosten für jährliche Rechnungslegung (Material, Personal, Vorhalten der Soft- und Hardware), Messdaten aufbereiten und sammeln, Kosten für Inkasso
Administration	verwaltungstechnisch anfallende Kosten
Anteil Netzentgelt	verbrauchsunabhängiger Anteil für den Transport und die Verteilung von Strom (staatlich reguliert)
Mehrwertsteuer	Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent
= Stromkosten	Diese Kosten finden Sie auf Ihrer Rechnung.
Service-Tipp	Individuelle Verträge für individuelle Ansprüche – Nutzen Sie den Preisrechner unter www.stadtwerke-jena.de

Stromkosten „JenaStrom privat“

bei durchschnittlichem Jahresverbrauch eines Haushaltes von 1.850 kWh
(Stand: Februar 2009)



Service-Tipp **Stromzähler richtig ablesen**
Wenn Sie uns Ihren Zählerstand beim Strom angeben möchten,
benötigen wir von Ihnen neben der Kundennummer
(zum Beispiel auf Ihrer Rechnung zu finden) den **Zählerstand**,
ohne rote Nachkommastelle, sowie die **Eigentumsnummer**.
Der Zählerstand in diesem Beispiel lautet: 048240 kWh.





Mehr als warme Wohnungen: Erdgas

So setzt sich Ihr Erdgaspreis zusammen:

Arbeitspreis zu zahlen für jede unmittelbar bezogene Kilowattstunde, beinhaltet ...

Energieeinkauf Anteil Netzentgelt Einkaufspreis für Gas pro Kilowattstunde verbrauchsfähiger Anteil für den Transport und die Verteilung von Gas (staatlich reguliert)

Erdgassteuer Verbrauchssteuer (ähnlich wie Mehrwertsteuer), wird vom Staat erhoben

Konzessionsabgabe Abgabe der Energieversorger an die Gemeinden, um alle öffentliche Wege und Flächen für ihre Leitungen nutzen zu können

Vertriebskosten/Marge Anteil der Kosten für Personal, Miete, Eigenverbrauch und Gewinn eines Versorgers

Mehrwertsteuer Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent

+ Grundpreis Kosten für die Bereithaltung von Gas und Netzen, beinhaltet ...

Zähler Kosten für Bereitstellung des Zählers, Zählermiete, Zählerbetrieb, Zählereichung

Ablesung Kosten für die jährliche Ablesung, entweder durch Kundendienst oder Kunden selbst (Ablesekarten)

Abrechnung Kosten für jährliche Rechnungslegung (Material, Personal, Vorhalten der Soft- und Hardware), Messdaten aufbereiten und sammeln, Kosten für Inkasso

Administration Anteil Netzentgelt verwaltungstechnisch anfallende Kosten verbrauchsunabhängiger Anteil für den Transport und die Verteilung von Erdgas (staatlich reguliert)

Mehrwertsteuer Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent

= Erdgaskosten Diese Kosten finden Sie auf Ihrer Rechnung bzw. der Heizkostenabrechnung Ihres Vermieters.

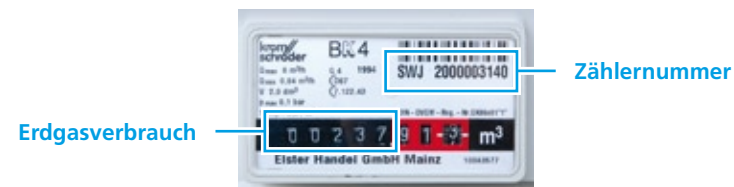
Service-Tipp Individuelle Verträge für individuelle Ansprüche – dafür haben wir verschiedene Angebote. Nutzen Sie unseren Preisrechner unter www.stadtwerke-jena.de, um zu erfahren, welches Vertragsmodell am besten zu Ihnen passt. Natürlich freuen wir uns auch auf Ihren Anruf!

Erdgaskosten „JenaGas Konstant 2010“

bei durchschnittlichem Jahresverbrauch eines Haushaltes von 20.000 kWh (Stand: Februar 2009)



Service-Tipp **Gaszähler richtig ablesen**
Wenn Sie uns Ihren Zählerstand beim Gas angeben möchten, benötigen wir von Ihnen neben der Kundennummer (zum Beispiel auf Ihrer Rechnung zu finden) zwei Zahlen: den **Erdgasverbrauch** in m³ und die **Zählernummer**. Der Verbrauch im Beispiel beträgt 00237 Kubikmeter. Der Wert im roten Feld ist für die Abrechnung nicht nötig.



Warum steht auf dem Gaszähler eine andere Zahl als auf der Gasrechnung?
Die Rechnung weist den Verbrauch in Kilowattstunden (kWh) aus, der Gaszähler zählt in Kubikmetern. Die Unterscheidung ist nötig, weil Gas ein Naturprodukt mit schwankendem Energiegehalt ist. Damit die Schwankungen Ihnen nicht zum Nachteil geraten, wird das am Zähler gemessene Gasvolumen auf einen Kilowattstundenwert umgerechnet.



Mehr als heiße Luft: Fernwärme

So setzt sich der Fernwärmepreis für ein Haus zusammen:

Arbeitspreis	zu zahlen für jede unmittelbar bezogene Megawattstunde (entspricht 1.000 Kilowattstunden), beinhaltet ...
Energieeinkauf Netzbetrieb	Einkaufspreis für Fernwärme pro Megawattstunde verbrauchsunabhängiger Anteil für Transport und Verteilung von Fernwärme
Vertriebskosten/Marge	Anteil der Kosten für Personal, Miete, Eigenverbrauch und Gewinn eines Versorgers
Mehrwertsteuer	Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent
+ Leistungspreis	Kosten für die Bereithaltung von Fernwärme und Netzen , beinhaltet ...
Vorhalteleistung	jährliches Entgelt für die Bereitstellung und Vorhaltung der vertraglich vereinbarten Wärmeleistung für das zu versorgende Grundstück oder Gebäude
Netzbetrieb	verbrauchsunabhängiger Anteil für Transport und Verteilung von Fernwärme
Mehrwertsteuer	Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent
+ Messpreis	Kosten für Zähler und Rechnungslegung, beinhaltet ...
Bereitstellung Ableseung	Kosten für Zählermiete, -betrieb und -eichung Kosten für die jährliche Ableseung, entweder durch Kundendienst oder Kunden selbst (Ablesekarten)
Abrechnung	Kosten für jährliche Rechnungslegung (Material, Personal, Vorhalten der Soft- und Hardware), Messdaten aufbereiten und sammeln, Kosten für Inkasso
Mehrwertsteuer	Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent
+ Heizwasser	Kosten für die Entnahme von Heizwasser aus dem Fernwärmenetz (optionale Kosten, wenn Füllzähler vorhanden sind und Heizwasser entnommen wird), beinhaltet ...
Heizwasser Mehrwertsteuer	Kosten für Heizwasser Verbrauchssteuer, derzeit 19 Prozent
= Fernwärmekosten	Diese Kosten finden Sie auf Ihrer Rechnung bzw. der Heizkostenabrechnung Ihres Vermieters.

Fernwärmepreise Die Fernwärmepreise sind an den Preis für leichtes Heizöl (HEL), an die Lohnentwicklung und an einen Investgüterindex gekoppelt. Das bedeutet, dass vor allem entsprechend der Entwicklung des Preises für leichtes Heizöl die Fernwärmepreise steigen oder fallen. Diese Regelung entspricht einem sogenannten Vergleichsmarkt-Prinzip. Die Fernwärmepreise orientieren sich so an der „Leitwährung“ Öl am Energiemarkt.

Wer bekommt Fernwärme? Um Fernwärme zu den Kunden zu bringen, braucht es ein entsprechendes Netz. Jeder, der sein Grundstück oder Haus in der Nähe des Fernwärmenetzes hat, bekommt auf Wunsch grundsätzlich auch Fernwärme. Darüber hinaus regeln Fernwärmesatzungen, wer mit der umweltfreundlichen Wärme versorgt wird.

**Fernwärmesatzungen:
Damit die Umwelt
aufatmet** Fernwärmesatzungen regeln den Anschluss an die Versorgung mit Fernwärme in sogenannten Vorranggebieten. In diesen Vorranggebieten ist der Wärmebedarf ausschließlich mit umweltfreundlicher Fernwärme zu decken. Wie immer bestätigen Ausnahmen die Regel: Von der Fernwärmenutzung können sich Kunden befreien lassen, die zum Beispiel mit Hilfe von erneuerbaren Energien umweltfreundlich heizen oder für die der Anschluss an das Fernwärmenetz mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden wäre. Da die Satzungen immer an die entsprechenden Gegebenheiten der Städte angepasst sind, lauten sie in Jena, Pößneck, Hermsdorf oder Blankenhain jeweils anders. Alle Satzungen haben jedoch ein gemeinsames Ziel: den Schutz der Umwelt und die Verbesserung der Luftqualität – lokal und überregional.

Service-Tipp **Erfahren Sie, wie Wärme entsteht**
Fernwärme wird überwiegend nach dem Prinzip der Kraft-Wärme-Kopplung in modernsten und umweltfreundlichen Heizkraftwerken erzeugt. Diese Anlagen nutzen die eingesetzte Energie doppelt: Die bei der Stromherstellung anfallende Abwärme wird ins Netz gespeist und zum Heizen nutzbar gemacht. Klingt kompliziert? Besuchen Sie uns! Wir erklären es Ihnen genauer: Bei einem „Tag der offenen Tür“ oder einem „Tag der offenen Anlage“ stehen wir Ihnen Rede und Antwort. Weitere Infos unter www.stadtwerke-jena.de



Mehr als fließendes Nass: Wasser und Abwasser

Gemeinsam mit unserem Partner JenaWasser sorgen wir für eine hohe Qualität Ihres Trinkwassers, die umweltschonende Entsorgung Ihres Abwassers und klären für Sie alle technischen und kaufmännischen Fragen.

So setzen sich Ihre Gebühren für Wasser und Abwasser zusammen:

Wasser

Verbrauchsgebühr (netto) zu zahlen für die entnommene Menge Trinkwasser

Grundgebühr (netto) zu zahlen für die Bereithaltung von Trinkwasser und der dafür notwendigen Netze und Anlagen

Umsatzsteuer gesetzlich vorgegeben (derzeit 7 %)

+ Abwasser

Grundgebühr (umsatzsteuerfrei) zu zahlen für die Bereithaltung der Abwassernetze und -anlagen

Einleitungsgebühr (umsatzsteuerfrei) zu zahlen für die schadlose Entsorgung des Abwassers

- beinhaltet Menge des eingeleiteten Abwassers
- unterteilt sich in Gebühren für Schmutz- und Regenwasser

abhängig von erbrachter Reinigungsleistung des Abwassers

- mit vollbiologischer Klärung in einer Verbandsanlage
- bei notwendiger Betreuung einer eigenen Kleinkläranlage
- Regenwasser

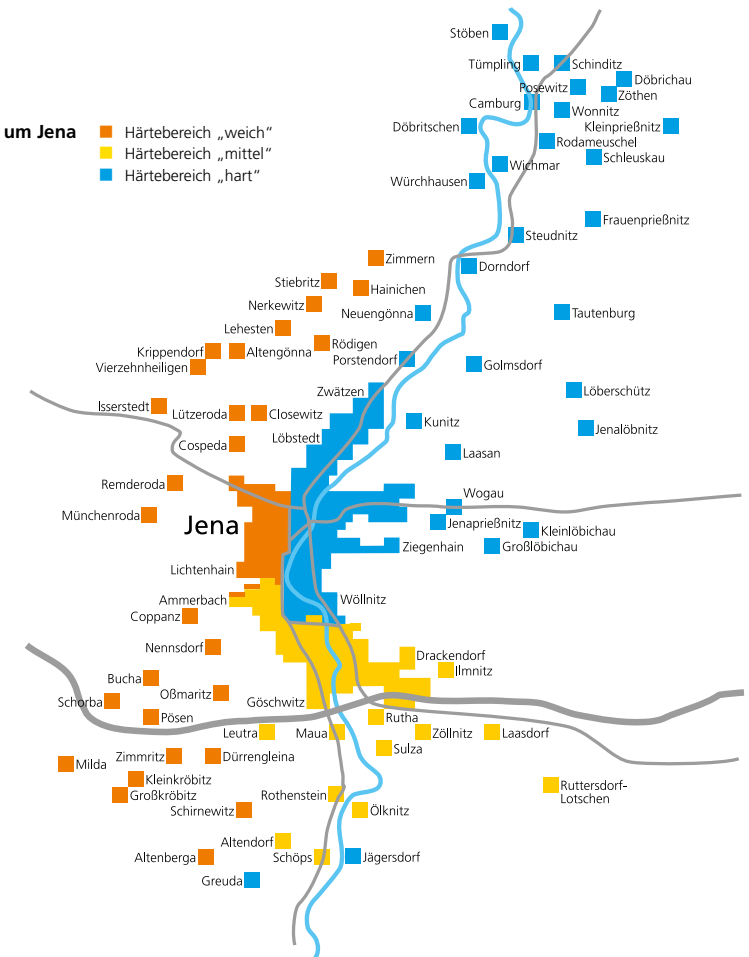
= Gesamtgebühren Diese Kosten finden Sie auf Ihrer Rechnung.

Rund ein Viertel der Kunden im Verbandsgebiet von JenaWasser sind noch nicht ans öffentliche Abwassersystem angeschlossen. Für die entsprechende Beseitigung des Klärschlammes entstehen Kosten von 28,41 € pro Kubikmeter.

Übrigens Die Stadtwerke sind zertifizierte Fachfirma zur Wartung vollbiologischer Kleinkläranlagen – Telefon (03641) 688-600.

Wasserhärten in und um Jena

- Härtebereich „weich“
- Härtebereich „mittel“
- Härtebereich „hart“



Wasserhärten Seit 2007 teilen sich die Härtebereiche beim Wasser nicht mehr in die Kategorien von 1 bis 4, sondern nur noch in weich, mittel und hart. Der bisherige „Grad deutscher Härte“ gehört der Vergangenheit an.

Die Wasserhärten für das gesamte Versorgungsgebiet von JenaWasser mit detaillierter Zuordnung einzelner Straßen und Gemeinden finden Sie unter www.jenawasser.de

Service-Tipp

Beim Wäsche waschen lässt sich Geld sparen, indem Sie die Menge des Waschmittels auf die Wasserhärte abstimmen. Für die Dosierung gilt die Faustregel: Weiches Wasser braucht wenig Waschmittel, hartes Wasser mehr. In unseren Servicebüros liegen kostenfrei Aufkleber für Ihre Geräte bereit.

Neugier erwünscht:

Erkunden Sie unsere Anlagen



Gern bieten wir allen Interessierten die Möglichkeit, hinter unsere „Kulissen“ zu schauen. Lassen Sie sich von unseren Spezialisten durch die Stadtwerke-Anlagen führen. Erfahren Sie, wie die Energie entsteht oder aufbereitet wird, bevor Sie bei Ihnen zu Hause ankommt. Oder was mit Wasser passiert, wenn es gebraucht wurde.

Die kostenlosen Besichtigungstouren durch unsere Anlagen stimmen wir individuell auf das jeweilige Publikum ab: ob praxisnaher Schul-Unterricht oder thematische Führungen für Technikbegeisterte.

Wir bieten Ihnen die Besichtigung folgender Anlagen an:

- Pumpwerk Mühlthal in Jena
- Wasserwerk Burgau in Jena
- Kläranlagen in Jena und Maua
- Blockheizkraftwerk in Pößneck-Ost
- Biogasanlage in Jena
- Biomasseheizkraftwerk in Hermsdorf



Kontakt (03641) 688-223

Ihre Stadtwerke: Mehr als zuverlässige Energieversorger

Unser Leitspruch **„Wir für Jena und die Region“** steht für mehr als zuverlässige Energieversorgung. Wo Stadtwerke drauf steht, ist auch richtig viel „Stadt“ drin. Was wir hier erwirtschaften, geben wir auch hier wieder aus. Wir sind Arbeitgeber und stellen Ausbildungsplätze. Wir sind Auftraggeber für regionale Firmen. Wir versuchen, beim Energieeinkauf günstige Konditionen zu erzielen, die wir an Sie weitergeben können. Fair und ehrlich. Und nicht zu vergessen: Wir sind vor Ort für Sie da, wenn Sie uns brauchen.

Darüber hinaus liegt es uns am Herzen, das gesellschaftliche Leben vor Ort – in unserem Versorgungsgebiet Jena und Umgebung, Pößneck, Hermsdorf und Blankenhain – aktiv zu unterstützen. Deshalb engagieren wir uns neben Sponsoringpartnerschaften im Sport- und sozialen Bereich auch in der Kultur- und Umweltförderung und vergeben Spenden an gemeinnützige Vereine. Mehr zu unserem regionalen Engagement finden Sie im Internet unter www.stadtwerke-jena.de

Was tun?

Störungen und Havarien

Stromausfälle oder kalte Heizungen gehen oft auf das Konto von Bauarbeiten. Unter www.stadtwerke-jena.de finden Sie bereits im Voraus alle planmäßigen Versorgungsausfälle und größeren Baumaßnahmen der Stadtwerke. Wenn Sie ausschließen können, dass Reparaturen oder Bauarbeiten Ursache einer Störung sind, sind folgende Tipps hilfreich.

Wenn die Heizung kalt ist

- Überprüfen Sie Ihre Thermostatventile und stellen diese auf eine höhere Stufe. Beachten Sie dabei: Bei Außentemperaturen über 18 °C werden die Gebäude üblicherweise nicht beheizt.
- Bleibt Ihre Heizung kalt, informieren Sie bitte den Havariedienst der Stadtwerke.

Wenn der Strom ausgefallen ist

- Überprüfen Sie zunächst Ihre Wohnungs- und Hausversicherungen.
- Fragen Sie Ihre Nachbarn, ob auch dort der Strom ausgefallen ist.
- Betrifft der Stromausfall nur Ihre Wohnung, beauftragen Sie bitte einen Elektrofachmann.
- Ist der Strom im ganzen Haus oder Wohngebiet ausgefallen, informieren Sie bitte den Havariedienst der Stadtwerke.

Wenn kein Wasser da ist, der Druck zu gering ist, nur kaltes Wasser aus der Leitung kommt oder das Wasser „getrübt“ ist

- Versuchen Sie herauszufinden, ob die Ursache auf Mängel oder Defekte im Haus (in der Hausinstallation) zurückzuführen ist. In diesem Fall nehmen Sie bitte Kontakt mit einem Installationsfachmann auf. Ein ausführliches Verzeichnis von Installateuren der Region finden Sie unter www.stadtwerke-jena.de
- Können Sie die Ursache nicht zweifelsfrei feststellen, verständigen Sie bitte den Havariedienst der Stadtwerke.

24-Stunden-Havarie-Dienst Alle Notrufnummern finden Sie auf [Seite 5](#).



tugenden

... finden sie altmodisch? ihre stadtwerke versorgen sie zu fairen preisen und investieren in die region. ziemlich modern, oder?

Meine Stadtwerke. Gemeinsam stark.

Mehr Informationen: www.meine-stadtwerke.de