

## Häufig gestellte Fragen

### Umzug

#### Wie melde ich einen Umzug?

Eine Mitteilung eines Umzugs ist schriftlich mitzuteilen. Gerne können Sie hierzu unser Online-Formular nutzen.

#### Welche Fristen sind einzuhalten?

Der Vertrag ist mit einer Frist von 2 Wochen zu kündigen. Aus Kulanz sind Meldungen zum Tagesdatum möglich.

#### Kann ich meinen Tarif in die neue Wohnung mitnehmen?

Sollten Sie innerhalb von Bad Vilbel umziehen, können Sie Ihren Tarif gerne in Ihre neue Wohnung mitnehmen. Hierzu nutzen Sie einfach das passenden Formular für einen Umzugs-service.

### Abschlag

#### Wie viel Abschläge muss ich im Jahr bezahlen?

Wir berechnen Ihnen pro Jahr 11 Abschläge. Für jeden Monat 1 Abschlag. Im Monat Januar werden die Rechnungen erstellt, daher wird in diesem kein Abschlag berechnet.

#### Kann ich meinen Abschlagsbetrag ändern?

Sollte sich Ihr Verbrauchsverhalten unterjährig ändern, können Sie Ihren Abschlag ändern lassen. Hierfür ist es sinnvoll den Zählerstand abzulesen und uns mitzuteilen. Spätestens mit der Jahresverbrauchsabrechnung wird der Abschlag wieder angepasst.

#### Wie errechnet sich die Abschlagshöhe?

Der zu erwartende Rechnungsbetrag für das kommende Jahr wird in monatliche Abschläge aufgeteilt, so dass am Ende des Jahres eine möglichst geringe Differenz entsteht. Hierzu legen wir Ihren Vorjahresverbrauch oder den geschätzten Jahresverbrauch zu Grunde. Dieser wird mit Arbeitspreis und Grundpreis verrechnet.

### Ablesung

#### Wer liest den Zählerstand zum Jahresende ab?

Als örtlicher Netzbetreiber in Bad Vilbel beauftragen wir gegen Ende jedes Jahres unsere Ableser mit der Ablesung der Zähler. Sollte ein Ableser nach mehreren Versuchen zu Hause nicht antreffen, erhalten Sie eine Karte von uns zur Selbstablesung.

Wie kann ich den Zählerstand mitteilen, wenn ich selbst abgelesen habe?

### Kundenservice

#### Wie erreiche ich den Kundenservice?

Unseren Kundenservice erreichen Sie per E-Mail an [kundenservice@sw-bv.de](mailto:kundenservice@sw-bv.de). Zu den Öffnungszeiten erreichen Sie uns vor Ort oder per Telefon unter der 06101-528-800

#### Wie sind die Öffnungszeiten?

Montags bis mittwochs 07:00Uhr bis 15:30Uhr, donnerstags von 07:00Uhr bis 17:30Uhr und freitags von 07:00 bis 12:00Uhr