

---

## Allgemeine Informationen

Stand: 31.03.2019

---

### SWDU - Ihr Vertragspartner

Stadtwerke Duisburg AG  
Bungertstraße 27  
47053 Duisburg

Vorsitzender des Aufsichtsrates:  
Oberbürgermeister Sören Link

Vorstand: Marcus Wittig, Vorsitzender;  
Andreas Gutscheck, Axel Prasch

Sitz der Gesellschaft: Duisburg  
Registergericht: Duisburg HRB 1140  
USt-IdNr.: DE 811271592

### SWDU-Briefadresse

Stadtwerke Duisburg AG  
Bungertstraße 27  
47053 Duisburg

### SWDU-Kundenservice

Mo - Fr: 7.00 - 18.30 Uhr  
Servicetelefon: 0203 39 39 39  
Fax: 0203 39 39 40  
E-Mail: [service@stadtwerke-duisburg.de](mailto:service@stadtwerke-duisburg.de)  
[www.stadtwerke-duisburg.de](http://www.stadtwerke-duisburg.de)

### SWDU-Kundencenter

Friedrich - Wilhelm-Str. 47, 47051 Duisburg  
Montag 10.00 - 18.00 Uhr  
Dienstag bis Freitag 8.00 - 15.00

### SWDU-Datenschutzbeauftragter

Stadtwerke Duisburg AG  
Bungertstraße 27  
47053 Duisburg  
Tel.: 0203 604-4306  
Mail: [datenschutzbeauftragter@dvv.de](mailto:datenschutzbeauftragter@dvv.de)

### Datenschutzrechtliche Regelungen/Einwilligung

Die Stadtwerke Duisburg AG weist darauf hin, dass alle zur Erfüllung des Liefervertrags erforderlichen, auf die Person des Kunden bezogenen Daten im Auftrage der Stadtwerke Duisburg AG wegen der Arbeitsteiligkeit im Konzern der DVV (Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH), dem die Stadtwerke Duisburg AG angehört, von ihr konzernverbundenen Unternehmen zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Liefervertrags verarbeitet und genutzt werden. Darüber hinaus werden die personenbezogenen Daten, soweit zu den vorgenannten Zwecken oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften notwendig, auch an andere Stellen weitergegeben. Der Kunde erklärt zu diesen Verfahrensweisen ausdrücklich sein Einverständnis. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der Datenschutzhinweise.

### SWDU-Beschwerde, Schlichtung und Streitbeilegung

Wir möchten, dass Sie mit unserer Leistung und unserem Service rundum zufrieden sind. Sollte dennoch einmal etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit verlaufen sein, dann können Sie sich zur Klärung gerne an unser Beschwerdemanagement wenden:

Stadtwerke Duisburg AG  
Kundenservice Beschwerdemanagement  
Bungertstraße 27  
47053 Duisburg  
E-Mail: [service@stadtwerke-duisburg.de](mailto:service@stadtwerke-duisburg.de)

### Streitbeilegungsverfahren nach dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)

Zur Beilegung von Streitigkeiten können Sie als Verbraucher ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. gemäß § 111 b EnWG beantragen. Die Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren ist für Energieversorgungsunternehmen im Bereich Strom und Gas verpflichtend.

Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist, dass Sie sich zuvor mit Ihrer Beschwerde an unseren Kundenservice (E-Mail: [service@stadtwerke-duisburg.de](mailto:service@stadtwerke-duisburg.de) Postanschrift: Stadtwerke Duisburg AG, Kundenservice Beschwerdemanagement, Bungertstraße 27, 47053 Duisburg) gewandt haben und Ihre Beschwerde im Rahmen der Klärung erfolglos geblieben ist. Die Schlichtungsstelle Energie e.V. können sie wie folgt erreichen:

Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Friedrichstraße 133, 10117 Berlin  
Website: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

---

## Allgemeine Informationen

Stand: 31.03.2019

---

### **Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur**

Bei Beschwerden können Sie sich auch an den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur wenden. Dieser ist zu erreichen unter:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice  
Postfach 8001, 53105 Bonn  
Website: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

### **Informationen zur Online-Streitbeilegung**

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) bereitgestellt. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertraglichen Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen. Die OS-Plattform ist unter dem folgenden Link zu erreichen:

Website: [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)

### **SWDU-Energieeffizienz**

Wie Energieeffizienz nachhaltig gesteigert werden kann, erhalten Sie unter der Telefonnummer 0203 604 1111 oder über unsere Internetseiten unter [www.stadtwerke-duisburg.de](http://www.stadtwerke-duisburg.de). Zudem erhalten Sie hier auch weitere Kontaktmöglichkeiten zu bspw. Verbraucherorganisationen oder Energieagenturen, die verschiedene Maßnahmen anbieten.

### **Umsatzsteuer**

Den Kosten und Leistungen der Stadtwerke Duisburg AG wird die Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe hinzugerechnet.