

# Kundenservice

Körösistraße 29 | 8010 Graz

Dezember 2008

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde!

Der technische und der kaufmännische Wasserbereich wurden zusammengelegt. Mit dieser Organisationsänderung bieten wir Ihnen weitere Verbesserungen an. Bitte nehmen Sie sich etwas Zeit, wir informieren Sie auf diesen Seiten über jene Änderungen, die seit Jänner 2006 gültig sind.

Seit 2. Jänner 2006 steht Ihnen unser  
**Kundenservice in der Körösistraße 29**  
für alle Wasserdienstleistungen zur Verfügung. Diese sind z.B.:

Errichtung eines neuen Wasseranschlusses  
Ummeldung eines bestehenden Anschlusses  
Kassa  
Technische Beratung

Als Kunde der Energie Graz GmbH & CoKG für Strom, Gas und Fernwärme wenden Sie sich bitte weiterhin an das Kundenzentrum am Andreas Hofer Platz 15.

## Kundenservice

Persönlich: Körösistraße 29, Parterre, ZiNr. 006  
Mo bis Fr (werktags) von 08.00 bis 14.00 Uhr

Erreichbar mit den Straßenbahnlinien 4  
und 5 bei der Haltestelle Lange Gasse /  
Wasserwerk

*Bitte beachten Sie, dass Sie im Kundenzentrum am Andreas-Hofer-Platz keine Auskünfte mehr als Wasserkunde erhalten.*

Telefonisch: Mo bis Fr (werktags) von 07.00 bis 16.00 Uhr



## Kassa

Körösistraße 29, Parterre, ZiNr. 006  
Mo bis Fr (werktags) von 08.00 bis 14.00 Uhr  
Bezahlung mit Bankomatkasse, Visa- und  
Mastercard ist möglich

*Bitte beachten Sie, dass Sie im Kundenzentrum am Andreas-Hofer-Platz keine Zahlungen mehr als Wasserkunde tätigen können. **Führen Sie auch keine Sammelüberweisungen für Wasser und Energie mehr durch.** Die Energie Graz GmbH & CoKG sowie die GRAZ AG Stadtwerke für kommunale Dienste sind gesellschaftsrechtlich zwei eigenständige Firmen und führen daher eigene Konten.*

*Die GRAZ AG Stadtwerke für kommunale Dienste hat für Sie folgendes Konto eingerichtet:*

**Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG**  
**Bankleitzahl: 38000**  
**Konto-Nr.: 212.803**  
**BIC: RZSTAT2G**  
**IBAN: AT74 3800 0000 0021 2803**

## Ablesung und Abrechnung

Zur Verbesserung der Rechnungsabläufe wurde die Wasserablesung neu eingeteilt. Diese erfolgt in Zukunft zusammengefasst nach Versorgungsgebieten. Den neuen Termin für Ihre Ablesung, bzw. die damit verbundene Rechnungslegung entnehmen Sie bitte dem beiliegenden Daten- bzw. Antwortblatt.

Wie bisher erhalten Sie ca. 3 Wochen vor dem geplanten Ablesetermin eine Ablesekarte. **Wenn Sie den Zählerstand selbst ablesen und uns die Karte rechtzeitig übermitteln, können Sie Geld sparen.** Wie, das erfahren Sie in der rechten Spalte.

Die Jahresabrechnung erhalten Sie ca. zwei bis drei Wochen nach der Ablesung bzw. nach Zählerstands-bekanntgabe. Die nächsten Abrechnungen erfolgen dann wie bisher im 12-Monats-Rhythmus.

Durch die Umstellung des Abrechnungszeitraumes kann es vorkommen, dass Sie derzeit entweder zu viele oder zu wenig Zahlscheine haben. Im Monat der Ablesung ist die letzte Zahlung vor der Jahresabrechnung zu tätigen. Übrigbleibende Zahlscheine (bei Verkürzung des Abrechnungszeitraumes) bitten wir zu entsorgen. Sollten Sie noch Zahlscheine benötigen (bei Verlängerung des Abrechnungszeitraumes), können Sie diese telefonisch anfordern. Daueraufträge bitte dementsprechend ändern, oder noch besser, gleich eine Einzugsermächtigung erteilen.

**Auch hier können Sie sparen, da wir Ihnen diese Einzugsermächtigung mit Geld ablösen.** Wie, das erfahren Sie in der rechten Spalte.

## Allgemeine Versorgungsbedingungen

Wir haben die Allgemeinen Versorgungsbedingungen (AVB) für Wasser unter Berücksichtigung des Konsumentenschutzgesetzes neu überarbeitet und den heutigen technischen Standards angepasst.

Zu Ihrer Information legen wir die neuen AVB diesem Schreiben bei.

Die Allgemeinen Versorgungsbedingungen für Wasser sind seit 1.1.2006 gültig.



## Wie kann ich sparen?

### Einzugsermächtigung und Selbstablesung

Mit der Jahresabrechnung erhalten alle Kunden mit bestehendem Abbuchungsauftrag oder einer Einzugsermächtigung sowie alle, die auf diese Zahlungsart umstellen, einen **Bonus** in der Höhe von **Euro 2,50**.

Auch die Selbstablesung des Wasserzählers wird in Zukunft belohnt. Retournieren Sie die ausgefüllte Zählerstandskarte fristgerecht per Post oder noch einfacher, Sie geben den Zählerstand per Internet bekannt und Sie erhalten einen **Bonus** in der Höhe von **Euro 1,50**. Telefonische Bekanntgaben können wir leider nicht berücksichtigen.

Beide Boni werden jährlich mit der Jahresabrechnung gutgeschrieben.

### Sparen mit einer Jahresvorauszahlung

Für alle unsere Kunden besteht auch die Möglichkeit, Ihre monatlichen Teilzahlungen auf einmal im Voraus zu leisten. In diesem Fall erhalten Sie **2% Skonto** auf die Gesamtvorauszahlung.

**Sie sehen, als Einfamilienhaushalt mit 4 Personen können Sie je nach Verbrauchsgewohnheit ca. 10 € und mehr pro Jahr sparen.**



Sollten Sie Fragen zu den hier angeführten Neuerungen haben, so stehen wir Ihnen von Mo bis Fr (werktags) in der Zeit von 7:00 bis 16:00 Uhr gerne zur Verfügung:



(0316) 887 - 332