

## **Schlichtungsstelle**

### **Verbraucherbeschwerden**

Nach § 111 a EnWG sind Unternehmen (Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister) verpflichtet, Beschwerden von Verbrauchern innerhalb einer Frist von vier Wochen zu beantworten. Wird der Beschwerde nicht abgeholfen, muss das Unternehmen die Gründe schriftlich oder elektronisch darlegen und auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG hinweisen.

### **Schlichtungsverfahren**

Wenn ein Verfahren nach § 111 a EnWG stattgefunden hat, kann der Verbraucher zur Beilegung von Streitigkeiten die Schlichtungsstelle anrufen. Die Unternehmen sind verpflichtet an dem Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG teilzunehmen.

### **Kontaktdaten:**

Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstr. 133, 10117 Berlin

Telefon: 030-27572400

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

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

## **Bundesnetzagentur**

### **Kontakt zum Verbraucherservice:**

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn

Telefonisch: Mo. – Fr. von 09.00 Uhr bis 15.00 Uhr: 030-22480-500

Telefax: 030-22480-515

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