

## Auszug aus dem Gesetz über die Elektrizitäts- und Gasversorgung (Energiewirtschaftsgesetz - EnWG)

### § 36 Grundversorgungspflicht

(1) Energieversorgungsunternehmen haben für Netzgebiete, in denen sie die Grundversorgung von Haushaltskunden \*) durchführen, Allgemeine Bedingungen und Allgemeine Preise für die Versorgung in Niederspannung oder Niederdruck öffentlich bekannt zu geben und im Internet zu veröffentlichen und zu diesen Bedingungen und Preisen jeden Haushaltskunden zu versorgen. Die Pflicht zur Grundversorgung besteht nicht, wenn die Versorgung für das Energieversorgungsunternehmen aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist. (2), (3) siehe EnWG

### § 38 Ersatzversorgung mit Energie

(1) Sofern Letztverbraucher über das Energieversorgungsnetz der allgemeinen Versorgung in Niederspannung oder Niederdruck Energie beziehen, ohne dass dieser Bezug einer Lieferung oder einem bestimmten Liefervertrag zugeordnet werden kann, gilt die Energie als von dem Unternehmen geliefert, das nach § 36 Abs. 1 berechtigt und verpflichtet ist. Die Bestimmungen dieses Teils gelten für dieses Rechtsverhältnis mit der Maßgabe, dass der Grundversorger berechtigt ist, für diese Energielieferung gesonderte Allgemeine Preise zu veröffentlichen und für die Energielieferung in Rechnung zu stellen. Für Haushaltskunden dürfen die Preise die nach § 36 Abs. 1 Satz 1 nicht übersteigen.  
(2) Das Rechtsverhältnis nach Absatz 1 endet, wenn die Energielieferung auf der Grundlage eines Energieliefervertrages des Kunden erfolgt, spätestens aber drei Monate nach Beginn der Ersatzenergieversorgung. Das Energieversorgungsunternehmen kann den Energieverbrauch, der auf die nach Absatz 1 bezogenen Energiemengen entfällt, auf Grund einer rechnerischen Abgrenzung schätzen und den ermittelten anteiligen Verbrauch in Rechnung stellen.

\*) Definition Haushaltskunden nach EnWG § 3 Ziffer 22:  
Letztverbraucher, die Energie überwiegend für den Eigenverbrauch im Haushalt oder für den einen Jahresverbrauch von 10.000 Kilowattstunden nicht übersteigenden Eigenverbrauch für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke kaufen.

## Kundenbetreuung, Streitbeilegungsverfahren bei Kundenbeschwerden

### OIE Kundenservice

Mo. – Fr.: 7.00 Uhr – 20.00 Uhr, Sa.: 8.00 Uhr – 16.00 Uhr,  
T 0800-8888876\*,  
E-Mail: kundenservice@oie-ag.de  
\*kostenfreie Service-Hotline

### Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,  
Telekommunikation, Post, Eisenbahnen  
Verbraucherservice  
Postfach 8001, 53105 Bonn  
Mo. - Fr.: 09.00 – 15.00 Uhr,  
T 030 22480 - 500 Bundesweites Infotelefon,  
F 030 22480 - 323  
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

**Zur Beilegung von Streitigkeiten** kann von Privatkunden ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass unser OIE Kundenservice angerufen und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. OIE ist zur Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Schlichtungsstelle Energie e.V.,  
Friedrichstraße 133, 10117 Berlin  
T 030 27 57 240 – 0  
F 030 27 57 240 - 69  
Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de),  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)