**Was ist ein Prepaid-Zähler und wie funktioniert Prepaid-Strom?**

Ähnlich wie bei einem Prepaid-Handytarif kaufen Sie Ihr Stromguthaben vor dem Verbrauch. Dafür erhalten Sie einen Prepaid-Zähler anstelle eines herkömmlichen Stromzählers. Ihr gekauftes Stromguthaben wird auf den Prepaid-Zähler übertragen und anschließend verbraucht.

Die Aufladung des Guthabens führen Sie über unsere kostenlose Stadtwerke Witten Prepaid-App durch. Nach Zahlungseingang wird das Guthaben automatisch auf Ihren Zähler übertragen.

**Welche Vorteile bringt mir ein Prepaid-Zähler?**

Da Sie immer nur so viel Strom kaufen, wie Sie benötigen, zahlen Sie keine monatlichen Abschläge mehr. Sie entscheiden, wann und mit wie viel Euro Sie Ihren Prepaid-Zähler aufladen möchten. Aufladungen sind bei uns schon ab 5,00 Euro möglich.

Die Aufladungen können Sie bequem online per App durchführen. Neben der Aufladung des Zählers können Sie dort jederzeit Ihr Stromguthaben und Ihren Stromverbrauch abrufen.

Da Sie Ihren Strom im Voraus kaufen, sind keine überraschenden Nachzahlungen zu befürchten. Stromschulden können nicht entstehen. Sie erhalten von uns eine Jahresrechnung. Als Energieversorger sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, diese Abrechnung einmal im Jahr auszustellen und Sie auf diesem Wege u.a. über den bezahlten Strompreis oder die Zusammensetzung unseres Stroms zu informieren. Natürlich müssen Sie hier keinen Rechnungsbetrag mehr bezahlen.

Falls Sie bereits Erfahrungen mit einer Stromsperrung machen mussten, wissen Sie, dass die Sperrung und Entsperrung durch den Netzbetreiber häufig sehr teuer sind. Das kann Ihnen mit Prepaid-Strom nicht passieren.

**Kann auch ich Prepaid-Kund:in werden?**

Prinzipiell kann bei uns jede:r Stromkund:in Prepaid-Kund:in werden. Hierbei ist es egal, ob Sie zur Miete wohnen oder Eigenheimbesitzer sind, da die Wahl der Stromversorgung Sache des Bewohners ist.

Dennoch müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

* Sie besitzen ein Smartphone mit iOS oder Android Betriebssystem, auf dem Sie die kostenlose Stadtwerke Witten Prepaid-App installieren.
* Sie haben eine E-Mail-Adresse, die Sie bei der Anmeldung in der App angeben und über die Sie z. B. Erinnerungen an den Kauf neuen Guthabens erhalten.
* Prepaid-Strom kann nur für Haushaltsstrom genutzt werden, nicht für Wärmespeicher oder Wärmepumpen.

In seltenen Fällen ist es möglich, dass wir den Prepaid-Zähler aufgrund technischer

Gegebenheiten bei Ihnen vor Ort nicht einbauen können und der Vertrag somit nicht zustande kommen kann. Hier beraten wir Sie gerne.

Die Kosten für den Einbau des Prepaid-Zählers übernehmen wir für Sie.

**Ich möchte Prepaid-Kund:in werden – Wie erfolgt der Wechsel?**

Zunächst freuen wir uns, dass Sie sich für das Produkt entschieden haben. Wir senden Ihnen den Vertrag zu und Sie schicken ihn uns unterschrieben zurück. Alternativ können Sie den Vertrag auch gerne bei uns im Kundenzentrum abschließen. So können wir mit Ihnen offene Fragen direkt vor Ort klären.

In den folgenden Tagen wird Sie ein:e Mitarbeiter:in von uns kontaktieren und mit Ihnen einen Termin für den Einbau Ihres Prepaid-Zählers vereinbaren.

Wenn alle technischen Voraussetzungen erfüllt sind und der Einbau des Prepaid-Zählers durchgeführt wurde, erhalten Sie von uns eine E-Mail. Darin bitten wir Sie, die Stadtwerke Witten Prepaid-App zu installieren und ein Nutzerkonto einzurichten, indem Sie der Anleitung in der App folgen.

Keine Sorge, Sie sitzen bei Einbau des neuen Zählers nicht im Dunkeln. Über den Zeitpunkt der Aktivierung des Prepaid-Modus werden wir Sie natürlich informieren. Trotzdem möchten wir Sie bitten, Ihr erstmaliges Stromguthaben zeitnah aufzuladen.

**Prepaid-Strom klingt toll, doch was kostet mich das?**

Die Details zu den Tarifen können Sie Ihrem Vertrag entnehmen.

Zusätzlich bekommen Sie durch die Transparenz der App ein besseres Gefühl für Ihren Stromverbrauch und damit auch für Ihre Stromkosten. Erfahrungen mit Prepaid-Zählern zeigen, dass Kund:innen Ihren Stromverbrauch bei Nutzung eines Prepaid-Zählers und damit auch Ihre Stromkosten deutlich senken.

**Wie kann ich Guthaben aufladen und was passiert, wenn ich kein Guthaben mehr habe?**

Sie können Ihr Guthaben direkt über die Stadtwerke Witten Prepaid App aufladen. Wählen Sie dazu einfach über den Schieber den gewünschten Betrag aus und anschließend den favorisierten Zahlweg. Als Zahlweg über die App steht eine Banküberweisung zur Verfügung.

Wir wissen, dass es zunächst schwer ist einzuschätzen, wie viel Stromguthaben Sie aufladen müssen. Deshalb erhalten Sie von uns eine Prognose darüber, wie lange Sie ungefähr mit dem ausgewählten Guthaben auskommen. Im Laufe der Zeit werden Sie schnell ein Gefühl dafür entwickeln, wie viel Guthaben Sie aufladen müssen und wie lange Sie damit auskommen.

Wenn Ihr Stromguthaben zeitnah aufgebraucht sein wird, erhalten Sie von uns per E-Mail und Pushnachricht täglich entsprechende Hinweise, um Sie daran zu erinnern, Ihr Stromguthaben neu aufzuladen. Wichtig: Sie legen in der App fest, wie und wann Sie informiert werden wollen: Meine Benachrichtigungen >> Persönliche Einstellungen.

Sollten Sie doch einmal vergessen haben, Ihr Guthaben aufzuladen, keine Sorge. Bei aufgebrauchtem Guthaben schaltet sich der Zähler nur während unserer Servicezeiten aus. So sind wir für Sie im Notfall erreichbar und stellen sicher, dass wir Ihnen sofort helfen können.

Sollte sich Ihr Zähler doch einmal wegen fehlenden Guthabens abschalten, können Sie ihn selbst wieder aktivieren. Laden Sie dazu zunächst Guthaben auf Ihren Zähler. Sobald das Guthaben eingegangen ist, können Sie den Prepaid-Zähler ganz einfach wieder per App aktivieren. Bitte achten Sie darauf, dass sich durch das Anstellen des Stroms keine Gefahren ergeben, z. B. Gegenstände auf der Herdplatte.

**Ich habe technische Probleme mit meiner App oder dem Zähler**

Für technische Probleme und sonstige Anliegen können Sie sich gerne an uns wenden. Sie können uns Ihr Anliegen per E-Mail an **kundenservice@stadtwerke-witten.de** und telefonisch über **02302 9173 600** mitteilen. Sie erhalten dann so bald wie möglich während unserer Geschäftszeiten einen Rückruf.

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie dieses in der App zurücksetzen. Folgen Sie hier einfach den Anweisungen.

**Was passiert mit meinen Daten?**

Wir sind uns sehr bewusst, dass über den Prepaid-Zähler eine Vielzahl an Daten übermittelt wird. Wir gehen mit diesem Thema sehr sensibel um und speichern in unseren Systemen nur die unmittelbar notwendigen Daten, um z.B. zum Abrechnungszeitpunkt eine Jahresrechnung mit den Verbräuchen und Guthabenaufladungen bereitstellen zu können.

Alle Daten, die wir von Ihnen erhalten, werden selbstverständlich rechtskonform nach der DSGVO behandelt.