

Auskunft im Livechat

09:21



In welcher Sprache möchten Sie den Kundenservice kontaktieren?

09:21

LiveChat Deutsch

09:21



Ein Livechat-Agent wurde zugewiesen und wird Ihnen in Kürze weiterhelfen

Der Live-Chat ist Mo-Do von 08:00 - 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 - 14:00 Uhr (ausgenommen an Feiertagen) für Sie erreichbar. Für eine möglichst schnelle Bearbeitung, halten Sie bitte Ihre Kundennummer bereit. Ein Mitarbeiter wird sich in Kürze bei Ihnen melden, bitte haben Sie einen Moment Geduld.

09:21

Wie kann ich auf monatliche Rechnung umsteigen?

09:21

☆ Ivy



Hallo, ich bin Kundenbetreuer bei Wien Energie und helfe unserer BotTina beim Lernen.



Wieso bekomme ich keine monatliche Rechnung, obwohl ich bei einer Energiegemeinschaft bin

09:22

☆ Ivy



Wie lautet Ihre Kundennummer?

09:22



09:23

☆ Ivy



Danke

Um welche Adresse geht es?

09:25

Wahrscheinlich um beide. Konkret um die [redacted] Gasse.

09:25

☆ Ivy



Sie möchten hier für den Haushaltsstrom auf die monatlich Abrechnung umsteigen?

09:26

Sollte ich automatisch bekommen, da ich bei einer Energiegemeinschaft teilnehme.

09:27

☆ Ivy



Einen Moment bitte, ich frage kurz nach

Ist derzeit nicht eingestellt, aber ich werde weiterleiten, dass Sie die monatliche Abrechnung wünschen für die [redacted] Gasse

09:36

es muss auch

Ich brauche auch die monatliche Abrechnung für die [redacted] Gasse.

09:37

☆ Ivy



Alles klar, werde ich so weiterleiten.

09:38

Noch etwas. Die Abrechnung sollte doch mit 11.3.2024 erfolgen, da ab diesem Zeitpunkt auch eigenproduzierter Strom über den Zähler fließt. Das ist in der Abrechnung überhaupt nicht ersichtlich.

09:39

☆ Ivy

Sie erhalten für den eigenproduzierten Strom eine separate Abrechnung

09:40

Aber den über die Energiegemeinschaft bezogenen Strom muss ich nicht an Wien-Energie bezahlen, sondern an die Gemeinschaft.

Die Wiener Netze kennen die Gemeinschaft. Dies scheint noch nicht bei Wien Energie angekommen zu sein.

09:44

☆ Ivy

Es gibt eine eigene Telefonnummer für Mitglieder von Energiegemeinschaften, die kann ich Ihnen gerne durchgeben.

Da können Ihnen die Kollegen die Fragen genauer beantworten.

Das wäre die Nummer 0800 500 680

09:46

ok. Danke

09:47

☆ Ivy

Gerne :)

Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?

09:48

Nein. Hoffe die Tel-Nummer ist erreichbar und kann mir weiterhelfen.

09:50

☆ Ivy

Sonst gibt es auch die E-Mail Adresse [eg.service@wienenergie.at](mailto:eg.service@wienenergie.at)

09:50