

## Für Kunden der Stadtwerke Düsseldorf



### NEUE SERVICEAPP

Energie immer  
im Griff\_02



### MODERNISIERUNG

Thermografie: jetzt an  
den Winter denken\_03



### DIGITALE ZÄHLER

Darauf können  
Sie zählen\_04

## Wir gehören einfach zu Düsseldorf

Manche Dinge sind einfach untrennbar mit einer Stadt verbunden – so wie Ihre Stadtwerke mit Düsseldorf. Sie, als unser Kunde, finden das auch? Dann empfehlen Sie uns weiter und erhalten Sie für jeden von Ihnen geworbenen Neukunden einen Einkaufsgutschein im Wert von bis zu 100 Euro.

Egal, ob Single oder Familie: Als Ihr Energie-Experte aus Düsseldorf haben wir für jeden in unserer Landeshauptstadt das passende Strom- und Erdgasangebot. Erzählen Sie einfach Ihren Freunden, Bekannten und Ihrer Familie von unseren fairen Angeboten. Ihr guter Tipp lohnt sich auch für Sie.

Für jeden neuen Energievertrag, der durch Ihre Kunden-Empfehlung zustande kommt, erhalten Sie einen Einkaufsgutschein im Wert von 50 Euro. Für den Abschluss eines Strom- und Erdgasvertrags bekommen Sie sogar einen 100-Euro-Gutschein. Den Gutschein können Sie bei über 200 bekannten Unternehmen (z. B. Media Markt, Amazon oder Ikea) in mehr als 25.000 Filialen und Onlineshops nutzen.

 [www.uns-empfehlen.de](http://www.uns-empfehlen.de), kostenfrei  
(0800) 821 821 111, [info@swd-ag.de](mailto:info@swd-ag.de)

### KUNDEN WERBEN KUNDEN – SO EINFACH GEHT'S

- Ihr Freund nutzt zum Vertragsabschluss den Preisrechner auf unserer Website [www.swd-ag.de](http://www.swd-ag.de). Bei der Eingabe seiner Daten benötigen wir auch Ihre Vertragskontonummer bei uns. So können wir Ihre Empfehlung eindeutig zuordnen. Dazu im Feld „Aktionscode“ **kwk** eingeben. Ihre Vertragskontonummer steht auf unseren Schreiben an Sie.
- Oder wir senden Ihnen gerne per Post alle Vertragsunterlagen zur Weitergabe zu (Ausnahme: Online-Tarife). Ein Anruf mit Hinweis auf die Aktion genügt.
- Sobald der Vertragsabschluss geklappt hat, erhalten Sie per Post einen Code („BestChoice“-Gutschein). Damit können Sie sich online Ihr Wunscherunternehmen aussuchen.

**Weitere Hinweise für Sie:** Das Angebot gilt bis zum **31. Dezember 2018** für wirksame Vertragsabschlüsse von Neukunden. Der tatsächliche Lieferbeginn kann davon abweichen. Neukunde ist, wer innerhalb unseres Vertriebsgebietes erstmals oder nach einer Unterbrechung von mindestens drei Monaten mit der jeweiligen Energie – also Strom oder Erdgas – von uns beliefert wird. Für die Prämienausschüttung werden nur wirksame Abschlüsse – egal, ob Strom oder Erdgas – von Laufzeit-Verträgen (Mindestvertragslaufzeit sechs Monate oder länger) berücksichtigt. Die Selbstwerbung bzw. die Barauszahlung der Prämie ist ausgeschlossen. Die Kombination mit anderen Aktionen ist nicht möglich. Der Prämienversand an den „Werber“ erfolgt innerhalb von acht Wochen per Post. Unter [www.uns-empfehlen.de](http://www.uns-empfehlen.de) finden Sie alle Informationen zur Aktion „Kunden werben Kunden“ (wie z. B. die Teilnahmebedingungen) und zur „BestChoice“-Prämie.



## NEUE SERVICEAPP

# Energie immer im Griff

Unterwegs den Energieverbrauch kontrollieren, die Vertragsdaten checken oder zu Hause den Zählerstand mit der Smartphone-Kamera erfassen? Kein Problem mehr mit der neuen App der Stadtwerke Düsseldorf. Die ServiceApp ist der mobile Helfer rund um Ihren Energievertrag – schnell, einfach und komfortabel. Das Tool für Smartphones und Tablets bietet zahlreiche Funktionen, die stetig erweitert werden.

Mit der ServiceApp erhalten Sie auf einen Blick Ihre gesamten Gas-, Wasser- und Stromdaten, inklusive grafischer Aufbereitung Ihrer Verbrauchshistorie der letzten Jahre. Übermitteln Sie Ihre aktuellen Zählerstände außerdem vollautomatisch – ohne mühsames Eingeben von Hand. Einfach die Kamera Ihres Smartphones an die Anzeige des jeweiligen Zählers halten, und die ServiceApp erkennt den Zählerstand völlig selbstständig. Noch nie war Ablesen so einfach! Die Anwendung ermöglicht die genaue Nachverfolgung des Verbrauchs: die perfekte Basis für anschließende Energiesparmaßnahmen und um Geld zu sparen.

Sind Sie bereits Nutzer des Online-Portals „SelfService“ der Stadtwerke Düsseldorf? Dann melden Sie sich in der App einfach mit denselben Nutzerdaten an. Sind Sie noch nicht registriert, geht das ganz einfach über die App. Persönliche Kundendaten lassen sich dann auch per ServiceApp ändern, beispielsweise Kontaktdaten oder Abschlagszahlungen. Und nicht zuletzt bietet das Programm ein virtuelles Postfach für die Korrespondenz mit den Stadtwerken sowie Kontaktmöglichkeiten rund um die Uhr.

## KUNDENWÜNSCHE IM FOKUS

„Bei der Entwicklung der App sind zahlreiche Wünsche der Kunden mit eingeflossen“, sagt Hendrik Brinkmann vom Kundenmanagement der Stadtwerke. „Wir haben zum Beispiel gefragt: ‚Was brauchen Sie? Was nutzen Sie häufig? Welche Funktionen sind Ihnen wichtig?‘“ Herausgekommen ist eine Anwendung, die Zeit spart, beim Energiesparen hilft und die den Alltag der Kunden erleichtert. Und das ist noch nicht das Ende. „Wir werden auch künftig die App kontinuierlich um neue praktische Funktionen erweitern“, betont Hendrik Brinkmann.

Schicken Sie uns gern Ihr Feedback und nehmen Sie an der Weiterentwicklung dieser App teil: bitte an [info@swd-ag.de](mailto:info@swd-ag.de) senden mit dem Betreff „Feedback zur ServiceApp“.

 [www.swd-ag.de/landingpage/selfservice/serviceapp](http://www.swd-ag.de/landingpage/selfservice/serviceapp)



Erhältlich im  
**App Store**

Demnächst erhältlich

JETZT BEI  
**Google play**



## ENERGETISCHE MODERNISIERUNG

# Thermografie: jetzt an den Winter denken

Energetische Schwachstellen an Gebäuden sind mit bloßem Auge oft nicht zu erkennen. Die Gebäudethermografie macht diese Stellen anhand von Wärmebildern sichtbar. Für verlässliche Ergebnisse wird die Thermografie in den kalten Monaten durchgeführt. Hauseigentümer sollten daher schon jetzt eine Thermografie für den kommenden Winter einplanen – die Stadtwerke bieten dafür einen Frühbucherrabatt.

Undichte Fenster, schlecht gedämmte Dächer oder Wärmebrücken – über energetische Schwachstellen am Haus geht wertvolle Energie verloren. Bewohner werfen damit bares Geld aus dem Fenster. Viele Hauseigentümer stellen sich daher die Fragen: Wie kann ich Wärmeverluste ermitteln? Wo soll ich bei der Sanierung anfangen? Welche Vorlaufzeit benötige ich? Und welche Einsparungen bringt mir die Sanierungsmaßnahme? Ein guter und günstiger Einstieg zur Beantwortung dieser Fragen ist die Thermografie. Ungedämmte Leitungen in der Außenwand sowie Undichtigkeiten bei Anschlüssen von Wänden oder des Dachs können durch die Wärmebilder viel leichter entdeckt werden. Die Thermografie, die in der Regel zwischen Januar und März durchgeführt wird, liefert damit die ideale Basis für die Modernisierung in den warmen, trockenen Folgemonaten. Ein Fenstertausch oder die Dämmung des Dachs von außen lässt sich im Sommer angenehmer durchführen als in den kalten, nassen Wintermonaten.

### GÜNSTIGE ANGEBOTE

Die Stadtwerke Düsseldorf und ihre Partner bieten die Thermografie für Wohngebäude in ganz NRW an. Aber auch Gebäude in anderen Bundesländern oder Gewerbeobjekte können auf Anfrage begutachtet werden. Die Analyse kostet nur 110 Euro und besteht aus mindestens sechs Aufnahmen, auf denen die einzelnen Gewerke bewertet werden. Außerdem fördert die Stadt Düsseldorf 50 Prozent

der Thermografie-Kosten von Gebäuden innerhalb der Stadtgrenze. Voraussetzung ist eine Besprechung der Thermografie-Ergebnisse und des entsprechenden Berichts zu Ihrem Objekt. Diesen Vor-Ort-Termin bieten die Stadtwerke in Düsseldorf für 70 Euro an.

### ENERGIECHECK LIEFERT DETAILS

Für Kunden, die es noch genauer wissen wollen, bieten die Stadtwerke den Energiecheck an. Bei der mit 60 Prozent der Kosten geförderten Wohngebäudeberatung wird ein komplettes Gutachten zum energetischen Zustand des Gebäudes erstellt. Darin enthalten sind auch konkrete Vorschläge für Sanierungsmaßnahmen einschließlich Berechnungen zu Einsparungen und Wirtschaftlichkeit. Auf Wunsch kann auch ein individueller Sanierungsfahrplan erstellt werden. Der Eigenanteil für den Eigentümer liegt bei rund 550 Euro für Ein- und Zweifamilienhäuser und bei ca. 720 Euro für Mehrfamilienhäuser.

### **i** FRÜHBUCHERRABATT SICHERN!

Buchen Sie bis zum **30. September** Ihre Gebäudethermografie 2018/19 und zahlen Sie für den Bericht nur **99 Euro**. Jetzt vorbestellen unter: (0211) 821 2121 oder per E-Mail: [energieberatung@swd-ag.de](mailto:energieberatung@swd-ag.de).

- **Service-Telefon**\_ 365 Tage im Jahr 24 Stunden erreichbar unter (0211) 821 821
- **Energie-Service-Center**\_ Höherweg 100\_mo. bis fr. von 8 bis 17 Uhr
- **Energieberatung**\_ mo. bis do. von 8 bis 17 Uhr und fr. von 8 bis 15 Uhr\_(0211) 821 2121 und energieberatung@swd-ag.de
- **Entstörungsdienst der Netzgesellschaft Düsseldorf mbH**\_ Gas, Wasser, Fernwärme\_(0211) 821 6681, Strom\_(0211) 821 2626

## DIGITALE UND INTELLIGENTE STROMZÄHLER

# Darauf können Sie zählen



In vielen Düsseldorfer Haushalten dreht er noch immer seine Runden: der alte, schwarze Stromzähler. Doch die Zeit für die analogen Geräte läuft ab. Neue, digitale Stromzähler werden sie nach und nach ersetzen. So will es der Gesetzgeber. Die elektronischen Zähler machen den Verbrauch anschaulicher und sollen die Energiewende intelligent unterstützen.

Strom sparen. So lautet eine Devise der Energiewende. Doch wie? Zu Hause geht das am besten, wenn klar ist, wie viel und wann überhaupt Strom verbraucht wird. Das konnte man mit den herkömmlichen Drehzählern bisher nur bedingt herausfinden, weil das Überwachen und Ablesen der Zählerstände aufwendig war. Die neuen, digitalen Stromzähler veranschaulichen den Stromverbrauch besser als ihre Vorgänger. So können sogenannte moderne Messeinrichtungen (mME) nicht nur den aktuellen Zählerstand anzeigen, sondern auch die Historie – beispielsweise die Verbrauchswerte der letzten Tage oder Monate. Das macht einen Vergleich möglich und es animiert zum Stromsparen.

### CLEVER GEREGELT


Darüber hinaus können mME mit einem Kommunikationsmodul erweitert werden – so wird aus dem Zähler ein intelligentes Messsystem (iMS) mit vielen zusätzlichen Funktionen. Dieses System, umgangssprachlich auch Smart Meter genannt, bietet noch mehr Komfort für das Energiesparen. So können die Daten zum Beispiel per App grafisch anschaulich aufbereitet werden. Das erleichtert das Erkennen von Stromfressern im Haushalt.

### GESETZ ZUR DIGITALISIERUNG DER ENERGIEWENDE

Die verpflichtende Umrüstung auf digitale Stromzähler hat die Bundesregierung unter anderem im „Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende“ beschlossen. Ob ein Haushalt oder ein Unternehmen mit einem mME oder einem iMS modernisiert wird, hängt vom Verbrauch ab. Bis 6.000 kWh Jahresverbrauch wird mindestens eine mME eingebaut, liegt der Verbrauch darüber kommt ein iMS zum Einsatz. Zum Vergleich: Ein Drei-Personen-Haushalt verbraucht im Durchschnitt jährlich ca. 3.500 kWh. Daneben gibt es besondere Regelungen für stromerzeugende Anlagen, zum Beispiel Solaranlagen. Neubauten ab 2010 haben in der Regel bereits vorgeschriebene elektronische Zähler eingebaut. Die Umrüstung auf iMS erfolgt in den nächsten Jahren schrittweise – es gibt verschiedene Verbrauchsstaffelungen, Startjahre und Umsetzungszeiträume.

### WAS ÄNDERT SICH FÜR KUNDEN?

Der bisherige, alte Zähler wird lediglich durch einen neuen, digitalen Zähler ersetzt. Wann das sein wird, entscheidet der Netzbetreiber bzw. grundzuständige Messstellenbetreiber und er informiert seine Kunden darüber rechtzeitig. In Düsseldorf sind die ersten Umstellungen durch die Netzgesellschaft Düsseldorf (NGD) bereits vorgenommen worden. Im alltäglichen Umgang mit dem künftigen Zähler ändert sich für Kunden nichts Wesentliches, außer dass mME natürlich neue Ablesemöglichkeiten bieten – und iMS bzw. Smart Meter sogar noch deutlich mehr Funktionen für das schlaue Zuhause oder das smarte Unternehmen der Zukunft bereithalten.

 [www.swd-ag.de/privatkunden/strom/digitalisierung-der-energiewende/digitale-stromzaehler](http://www.swd-ag.de/privatkunden/strom/digitalisierung-der-energiewende/digitale-stromzaehler)

**HERAUSGEBER:** Stadtwerke Düsseldorf AG • Höherweg 100 • 40233 Düsseldorf • [www.swd-ag.de](http://www.swd-ag.de) /// **VERANTWORTLICH** (i. S. d. P.): Dennis Hagenkötter,  
Tel.: (0211) 821 2858 • [DHagenkoetter@swd-ag.de](mailto:DHagenkoetter@swd-ag.de) /// **BILDNACHWEIS:** Seite 1: Fotolia (Thermografiebild), iStockfoto (Messuhr), Seite 3: Fotolia (Thermografiebild),  
Seite 4: iStockphoto (Messuhr); weitere Motive: Stadtwerke Düsseldorf AG ///  
**KONZEPT, TEXT, GESTALTUNG:** KOOB, Mülheim an der Ruhr ///

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

Hinweis auf Werbewiderspruch: Sie haben das Recht, der Nutzung Ihrer Adresse für Werbezwecke jederzeit zu widersprechen.

Es genügt eine kurze schriftliche Mitteilung an die oben genannte Anschrift. Ihre Adresse wird sodann in unsere Datenschutzkartei übernommen.



**FRAGEN ODER BESCHWERDEN** im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung können Sie an unser Haus per Post (Stadtwerke Düsseldorf AG, Höherweg 100, 40233 Düsseldorf), telefonisch unter (0211) 821 821 oder per E-Mail ([info@swd-ag.de](mailto:info@swd-ag.de)) richten.

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass unser Haus kontaktiert und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin; Tel.: (030) 2757240-0; Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de); E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de).

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas 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 und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn; Tel.: mo. bis fr. von 9 Uhr bis 15 Uhr, (030) 22480 500 oder (01805) 101000 (bundesweites Infotelefon, Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min), Telefax: (030) 22480 323; E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de).