







FREUDE.  
JOY.  
JOIE.  
BONN.

 **SWB**  
Energie und Wasser  
Starke Partner. Bonn/Rhein-Sieg.

*Wir für Bonner!*

**Energiesperrungen?  
Das muss nicht sein.**

 Deutsch  English  Türkçe  Polski  
 العربية  Русский  Español  Français

## Energiesperrungen? Das muss nicht sein!

Rund um die Energieversorgung verstehen wir uns als Partner unserer Kunden. Wir sind auch dann für Sie da, wenn Sie unseren Forderungen einmal nicht nachkommen können – egal aus welchen Gründen.

Wenn Sie die Zahlung für Ihre Energie einmal nicht rechtzeitig leisten können oder wir die Zahlung bereits angemahnt haben, sprechen Sie mit uns, wir helfen Ihnen!

**Denn: Je früher Sie sich bei uns melden, umso einfacher können Lösungen gefunden werden.**

Zum Beispiel durch die Vereinbarung von Zahlungsmodalitäten. Oder durch die Hilfe von Partnern unseres sozialen Netzwerkes. Wir hören Ihnen in Ruhe zu, sprechen über Ihre Situation und finden gemeinsam eine Lösung.

Zusätzlich unterstützen wir Sie auch beim Thema Energie sparen – durch eine persönliche Beratung oder durch viele Tipps und Tricks, die wir auf **bonn-sparr-besser.de** für Sie bereithalten.





## Energy supply suspended? That doesn't need to happen!

We see ourselves as a partner for our customers when it comes to energy supply. We are also there to help if you are sometimes unable to pay monies due to us – for whatever reasons.

If you are occasionally unable to pay your energy bill on time, or we have already issued a reminder, speak to us: We can help!

**Because: the earlier you contact us, the easier it is to find a solution.**

Call us on 0228-711 2427 or visit our service centre at Welschnonnenstrasse 4: We will be happy to discuss your personal situation.

### **This is what we can do for you:**

- postponement of payment for up to 14 days
- agreement of payment in instalments
- arrangement of help and support using our local partners
  - Caritasverband für die Stadt Bonn e. V.  
(Caritas Association for the City of Bonn, Regd Assocn)
  - Diakonisches Werk Bonn und Region GmbH  
(social welfare)
  - Jobcenter (Job Centre assistance)
  - Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e. V.  
(German Tenants' Association for Bonn/Rhein-Sieg/Ahr, Regd Assocn)
  - Sozialdienst des Amtes für Soziales und Wohnen der Stadt Bonn (Social Services Unit, Department for Social Issues and Housing, City of Bonn)
  - Verbraucherzentrale NRW  
(NRW Consumer Advice Centre)
  - Zentrale Schuldnerberatung Bonn  
(Debt Counselling Centre, Bonn)

We can also help you save energy, either by dispensing advice in-person or by way of the many tips and tricks we have provided for you at **bonn-spart-besser.de**.

## Enerji kesintisi mi? Olmak zorunda değil!

Kendimizi enerji tedarikine ilişkin tüm alanlarda müşterilerimizin partneri olarak görüyoruz. Hangi sebepten olursa olsun yükümlülüklerinizi yerine getirememiş olsanız bile sizin yanınızdayız.

Aldığınız enerji hizmetinin bedelini zamanında ödeyemediyse veya tarafımızdan ödeme ihtarnamesi aldıysanız sizinle birlikte bir çözüm bulmaya çalışıyoruz.

**Zira: Bize ne kadar erken başvurursanız çözüm bulmak da o kadar kolay olacaktır.**

Bizi 0228-711 2427 numaralı telefon hattından arayın veya Welschnonnenstraße 4 adresindeki hizmet merkezimizi ziyaret edin – özel durumunuz hakkında görüşelim.

### Sizin için yapabileceğimiz şunlardır:

- Ödemenin 14 güne kadar ertelenmesi
- Ödemenin taksitlendirilmesi
- Yardım ve danışmanlık hizmeti almanız için bölgenizde bulunan partnerlerimizle iletişiminizin sağlanması:
  - Caritasverband für die Stadt Bonn e. V. (Bonn Şehri Caritas Derneği e. V.)
  - Diakonisches Werk Bonn und Region (Diyakozluk)
  - Jobcenter (İş merkezi)
  - Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e. V. (Alman Kiracılar Birliği Bonn/Rhein-Sieg/Ahre e. V.)
  - Sozialdienst des Amtes für Soziales und Wohnen der Stadt Bonn (Bonn Şehri Sosyal İşler ve İskan Dairesi Sosyal Hizmetler Merkezi)
  - Verbraucherzentrale NRW (NRW Tüketici Merkezi)
  - Zentrale Schuldnerberatung Bonn (Bonn Borçlu Danışma Merkezi)

Ayrıca sunduğumuz bireysel danışmanlık hizmeti veya **bonn-spart-besser.de** adresinde sizin için hazırladığımız birçok öneri ve ipucu ile enerji tasarrufu konusunda da sizleri destekliyoruz.

## Zablokowano Ci dostawę energii? Tak nie musi być!

Gdy chodzi o dostawy energii, chcemy być partnerem naszych klientów. Jesteśmy także po to, by pomóc Ci, jeśli czasami nie jesteś w stanie spełnić naszych wymogów – z jakiegokolwiek powodu.

Jeżeli okazjonalnie nie jesteś w stanie zapłacić rachunku za prąd na czas lub gdy oddaliśmy już sprawę do windykacji, będziemy starać się znaleźć dobre rozwiązanie dla obu stron.

**Jednak pamiętaj: im wcześniej skontaktujesz się z nami, tym łatwiej będzie znaleźć takie rozwiązanie.**

Zadzwoń do nas pod numer 0228-711 2427 lub odwiedź nasz punkt obsługi klienta przy Welschnonnenstraße 4 – przedyskutujemy Twój indywidualny przypadek.

### Oto, co możemy dla Ciebie zrobić:

- przedłużyć termin płatności o maksymalnie 14 dni
- podpisać umowę o płatności na raty
- zapewnić pomoc z udziałem naszych lokalnych partnerów
  - Caritasverband für die Stadt Bonn e.V.  
(Stowarzyszenie Caritas dla Miasta Bonn)
  - Diakonisches Werk Bonn und Region  
(opieka społeczna)
  - Jobcenter
  - Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e. V.  
(niemieckie Stowarzyszenie Najemców Mieszkań Bonn/Rhein-Sieg/Ahr)
  - Sozialdienst des Amtes für Soziales und Wohnen der Stadt Bonn (służba socjalna Urzędu ds. Socjalnych i Mieszkalnictwa Miasta Bonn)
  - Verbraucherzentrale NRW  
(Biuro Rzecznika Konsumentów NRW)
  - Zentrale Schuldnerberatung Bonn (centrum doradztwa dla osób zadłużonych Bonn)

Możemy także doradzić, jak oszczędzać energię elektryczną – albo w formie doradztwa osobistego, albo z wykorzystaniem wielu podpowiedzi i porad, jakie zamieściliśmy na naszej stronie **bonn-spart-besser.de**.

## قطع إمدادات الطاقة الكهربائية؟ هذا أمر لا يجب أن يكون!

نعتبر أنفسنا شركاء لعملائنا في كل ما يخص إمدادات الطاقة. وسنظل دائمًا في خدمتك حتى وإن لم تتمكن من تلبية متطلباتنا لأي سبب كان.

إذا لم تتمكن في وقت ما من تسديد مستحقات الطاقة الكهربائية الخاصة بك في الوقت المناسب أو حتى إذا كنا قد أنذرناك بالفعل لتسديد المستحقات، فسنحاول معًا الوصول إلى حل مناسب.

**أنه: كلما أسرعت بإخبارنا، تمكنا من العثور على حلول بصورة أكثر سهولة.**

اتصل بنا على هاتف 0228-711 2427 أو تفضل بزيارتنا في مركز الخدمة الكائن في Welschnonnenstraße 4 – سنناقش حالتك الشخصية.

**وهذا ما يمكننا أن نقدمه لك:**

- تأجيل الدفع بحد أقصى 14 يوما
  - الاتفاق على الدفع على أقساط
  - تقديم المساعدة والمشورة من خلال شركائنا المحليين:
- Caritasverband für die Stadt Bonn e.V. (جمعية كاريتاس بمدينة بون)
- Diakonisches Werk Bonn und Region (منظمة دياكوني)
- Jobcenter (مركز التوظيف)
- Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e.V. (الاتحاد الألماني للمستأجرين بون/راين-زيج/آر)
- Sozialdienst des Amtes für Soziales und Wohnen (الخدمات الاجتماعية بمكتب الشؤون الاجتماعية والإسكان بمدينة بون)
- Verbraucherzentrale NRW (مركز حماية المستهلكين بولاية نوردرهاين فيستفالن)
- Zentrale Schuldnerberatung Bonn (مركز الخدمات الاستشارية للمدينين بمدينة بون)

بالإضافة لذلك ندعمك أيضا في موضوع توفير الطاقة الكهربائية – من خلال تقديم المشورة الشخصية أو تقديم العديد من النصائح والحيل التي نوفرها لك على الموقع الإلكتروني [bonn-spart-besser.de](http://bonn-spart-besser.de).

## Отключение электричества? Этого не должно быть!

Что касается электроснабжения, мы видим себя партнерами наших клиентов. Мы идем на контакт и в том случае, если вы однажды не выполнили наши требования – не важно по какой причине.

Если вы однажды не сможете своевременно заплатить за электричество или если мы уже направили вам предупреждение, мы можем попробовать найти решение вместе.

**Ведь чем раньше вы обратитесь к нам, тем проще будет найти решение.**

Позвоните нам по номеру 0228-711 2427 или обратитесь в наш сервисный центр по улице Welschnonnenstraße 4 – мы обсудим вашу личную ситуацию.

### **Вот что мы можем сделать для вас:**

- Отсрочить платеж максимум на 14 дней
- Договориться об оплате частями
- Оказать помощь и предоставить консультацию силами наших партнеров на местах:
  - Caritasverband für die Stadt Bonn e. V.  
(Ассоциация Каритас города Бонн)
  - Diakonisches Werk Bonn und Region (Диакония)
  - Jobcenter (Джоб-центр)
  - Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e. V.  
(Немецкая ассоциация квартиросъемщиков и арендаторов Бонн/Рейн-Зиг/Ар)
  - Sozialdienste des Amtes für Soziales und Wohnen der Stadt Bonn (Социальные услуги Управления по социальным вопросам и жилью города Бонн)
  - Verbraucherzentrale NRW  
(Центр для потребителей NRW)
  - Zentrale für Schuldnerberatung Bonn  
(Централизованная служба консультирования для должников в Бонне)

Дополнительно мы также можем оказать поддержку по теме экономии энергии – в рамках личного консультирования или советами и информацией на сайте **bonn-spart-besser.de**.

## ¿Le han cortado la luz? Esto no tiene por qué suceder!

En nuestra empresa nos vemos como su socio en cuestiones energéticas. Esto significa que también podemos ayudarle si, por el motivo que sea, algún día no puede hacer frente a sus gastos.

Si en alguna ocasión no puede pagar su factura a tiempo, o le hemos reclamado un pago, estaremos dispuestos a encontrar una solución que beneficie a ambas partes.

### **Porque cuanto antes nos contacte, más fácil será dar con la solución adecuada.**

Llámenos al número de teléfono (+49) 0228-711 2427 o visite nuestra oficina en Welschnonnenstraße 4 y explíquenos su situación.

#### **Tenemos varias soluciones para usted:**

- Posponer el pago por un máximo de 14 días
- Establecer pagos a plazos
- Contactar con nuestros colaboradores locales para que puedan ayudarle
  - Caritasverband für die Stadt Bonn e.V.  
(Asociación de Caritas para la ciudad de Bonn)
  - Diakonisches Werk Bonn und Region  
(Servicios de atención social)
  - Oficina de empleo
  - Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e. V.  
(Asociación alemana de inquilinos en Bonn/Rhein-Sieg/Ahr)
  - Sozialdienst des Amtes für Soziales und Wohnen der Stadt Bonn (Servicios sociales oficiales para cuestiones sociales y de vivienda en la ciudad de Bonn)
  - Verbraucherzentrale NRW (Oficina de atención al consumidor NRW)
  - Zentrale Schuldnerberatung Bonn (Centro de asesoramiento en cuestión de deudas en Bonn)

También podemos ayudarle en otras cuestiones como, por ejemplo, el ahorro energético tanto con consejos para su caso en concreto, como con algunos trucos que explicamos en **bonn-spart-besser.de**.



## Les blocages d'électricité ? Ce n'est pas une fatalité !

Nous nous concevons comme un partenaire pour nos clients lorsqu'il s'agit d'approvisionnement énergétique. Nous sommes donc là pour vous aider si, parfois, vous n'êtes pas en mesure de satisfaire nos exigences – quelle qu'en soit la raison.

S'il vous arrive de ne pas pouvoir régler votre facture d'énergie à temps, ou si nous avons déjà fait une relance de paiement, nous essaierons de trouver une solution mutuelle.

**Parce que plus vous nous contactez rapidement, plus il est facile de trouver une solution.**

Appelez-nous au 0228-711 2427 ou passez nous voir à notre centre d'assistance au Welschnonnenstraße 4, et nous parlerons de votre situation.

### **Voici ce que nous pouvons faire pour vous:**

- report du paiement pour 14 jours au maximum
- accord pour un paiement en plusieurs fois
- mise en place d'une aide et d'une assistance grâce à nos partenaires locaux
  - Caritasverband für die Stadt Bonn e.V.  
(association Caritas pour la ville de Bonn)
  - Diakonisches Werk Bonn und Region  
(assistance sociale)
  - Jobcenter (agence pour l'emploi)
  - Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e. V.  
(association allemande des locataires de Bonn/Rhein-Sieg/Ahr)
  - Sozialdienst des Amtes für Soziales und Wohnen der Stadt Bonn (services sociaux officiels pour les problèmes sociaux et d'habitation de la ville de Bonn)
  - Verbraucherzentrale NRW (centre de conseil aux consommateurs de NRW)
  - Zentrale Schuldnerberatung Bonn (conseil central en endettement de Bonn)

Nous pouvons aussi vous aider à faire des économies d'énergie, en vous conseillant personnellement, ou grâce aux nombreux conseils et astuces que vous trouverez sur **bonn-spart-besser.de**.

**Energiesperrungen einfach vermeiden:  
ein Gespräch – viele Möglichkeiten.**

**Besuchen Sie uns  
im Service-Center  
Welschnonnenstraße 4!**

**Rufen Sie  
uns an!**

**0228-711 2427**

**Möglichkeit 1:**

Aufschub der Zahlung  
für maximal 14 Tage nach  
Fälligkeit der Forderung.

**Möglichkeit 2:**

Vereinbarung von  
Ratenzahlungen  
auf Rechnungen.

**Möglichkeit 3:**

**Vermittlung von Hilfe und Beratung bei unseren  
Partnern vor Ort:**

- **Caritasverband für die Stadt Bonn e. V.,  
Allgemeine Sozialberatung**  
Tel.: 0228 10 82 80, E-Mail: sozialberatung@caritas-bonn.de
- **Diakonisches Werk Bonn und Region – gemeinnützige GmbH**  
Wohnortnahe Sozialberatung in den Stadtteilen Tannenbusch,  
Brüser Berg, Medinghoven und Auerberg  
Tel.: 0228 22 80 80
- **Jobcenter**  
E-Mail: Jobcenter-Bonn.Stromschulden@jobcenter-ge.de
- **Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e. V.**
- **Sozialdienste des Amtes für Soziales und Wohnen  
der Stadt Bonn**  
Tel.: 0228 77 60 01, E-Mail: Sozialer.Dienst@bonn.de
- **Verbraucherzentrale NRW**  
Tel.: 0228 97 66 934, E-Mail: bonn@vz-nrw.de
- **Zentrale Schuldnerberatung Bonn**  
Tel.: 0228 96 96 60, E-Mail: schuldnerberatung@cd-bonn.de

**Zusätzlich beraten wir Sie gerne persönlich zum Thema  
Energie im Haushalt. Hier bieten sich viele Möglich-  
keiten, Energie zu sparen – durch ein bewusstes Ver-  
brauchsverhalten und den richtigen Geräteeinsatz.**

**Kostenloser Service**

Tel.: 0800 1 011700

Montag bis Freitag 8 – 20 Uhr

Samstag 8 – 16 Uhr

**SWB Energie und Wasser**

Welschnonnenstraße 4

53111 Bonn

[enw-kundenservice@stadtwerke-bonn.de](mailto:enw-kundenservice@stadtwerke-bonn.de)

[stadtwerke-bonn.de](http://stadtwerke-bonn.de)