

Kundenservicestandards der Stadtwerke Ettlingen GmbH

Wassernetzbezogenes Informations- und Serviceangebot und Erreichbarkeit

Die persönliche und telefonische Servicezeit in der Hetzstraße 33 in Ettlingen ist von Montag bis Donnerstag von 08:00 - 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 13:00 Uhr gewährleistet. Ausreichend Kundenparkplätze sind direkt vor dem Verwaltungsgebäude vorhanden.

Auf der Homepage unter www.sw-ettlingen.de sind und werden die Servicezeiten, eine Wegbeschreibung, die wichtigsten Ansprechpartner sowie Telefonnummern bekannt gemacht. Des Weiteren werden alle Produkte und Preisinformation für Privat- und Geschäftskunden veröffentlicht. Darüber hinaus werden Informationen über Dienstleistungsangebote und Serviceleistungen dargestellt. Anfragen können telefonisch, per E-Mail oder über Internet gestellt werden.

Soweit eine umfassende Beratung durch die SWE stattfindet, wird dies zu marktüblichen Konditionen erfolgen.

Bearbeitungszeiten für Anfragen von Netzkunden

Die persönliche und telefonische Servicezeit in der Hetzstrasse 33 in Ettlingen ist von Montag bis Donnerstag von 08:00 - 16:00 Uhr und Freitags von 08:00 – 13:00 Uhr gewährleistet.

Kurze Reaktions- und Bearbeitungszeiten auf Kundenanfragen werden gewährleistet. Während den Servicezeiten steht den Kunden die Abteilung Kundendienst für alle Fragen im Zusammenhang „Netzanschlüsse“ zur Verfügung. Telefonische Anfragen werden während der Servicezeiten in der Regel sofort bearbeitet. Schriftliche Anfragen werden, nach dem sie durch die interne Hauspost in der jeweiligen Fachabteilung angekommen sind, innerhalb von 24 Stunden bearbeitet. In Ausnahmefällen und während Urlaubs- und Stoßzeiten kann die Bearbeitungszeit auch bis zu 5 Tage betragen.

Beschwerdemanagement

Beschwerden werden persönlich, telefonisch, auf dem Postweg, per E-Mail oder Online entgegengenommen. Die Bearbeitung sowie die Beantwortung von Beschwerden erfolgt in der Regel innerhalb einer Woche.

Bei Bedarf werden „Vor-Ort-Termine“ bei den Kunden vereinbart, um die Beschwerden zu bearbeiten.