

Pressemitteilung – 27.04.2023

Kundenzentrum bleibt mittwochs zu

Service-Team nimmt sich Zeit für schriftliche Anliegen – Stadtwerke Weinheim schränken Öffnungszeiten ein – vieles lässt sich online lösen

WEINHEIM. Ab kommendem Mittwoch (3. Mai) bleibt das Kundenzentrum der Stadtwerke Weinheim für Besucherinnen und Besucher mittwochs geschlossen. Auch telefonisch ist das Service-Team an diesem Tag nicht erreichbar. „Die Energiekrise und die Umsetzung der gesetzlichen Entlastungsmaßnahmen fordern uns immer noch stark. Auch die Zahl der Kundenanliegen ist weiterhin auf hohem Niveau“, erläutert Florian Keller, Teamleiter des Kundenservice. Er ergänzt: „Weil uns guter Service wichtig ist, möchten wir alle Anliegen umfassend, so schnell wie möglich und zur Zufriedenheit jedes Einzelnen beantworten. Dafür braucht es Zeit, die sich unsere Mitarbeitenden an diesem Tag bewusst nehmen.“ Derzeit dauere die Beantwortung von schriftlichen Kundenanfragen länger als gewöhnlich. „Das wird jetzt wieder schneller gehen – unser Kundenservice kann nun mittwochs Rückstände aufarbeiten“, sagt Florian Keller. Die Stadtwerke hätten bewusst diesen Wochentag gewählt, weil es zur Wochenmitte im Schnitt die niedrigste Besucherfrequenz gebe. Die neuen Öffnungszeiten sowie die Telefonzeiten des Kundenzentrums sind: montags und dienstags von 8 Uhr bis 16 Uhr, donnerstags von 8 Uhr bis 17 Uhr und freitags von 8 Uhr bis 14 Uhr.

Video-Beratung wochentäglich möglich

Wer an einem Mittwoch den Kontakt zu den Stadtwerken Weinheim sucht, kann auf die Online-Services zurückgreifen. So ist die Video-Beratung mittwochs weiterhin möglich. „Durch die Terminbuchung vorab können wir die Gespräche gut einplanen“, erläutert der Teamleiter. Unter www.sww.de/de/Service/Videoberatung.php können Termine reserviert werden. Florian Keller fügt an: „Für Fragen zur Energiekrise und den Entlastungsmaßnahmen bieten wir zudem einen umfangreichen Fragen-Antworten-Katalog auf unserer Website.“ Die Informationen gibt es online unter preise.sww.de/. Auch das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz berät unter der kostenfreien Telefonhotline 0800-78 88 900 zu den Energiepreisbremsen. Kundinnen und Kunden, die sich wegen eines Umzugs, Abschlagsänderungen oder der Übermittlung von Zählerständen an die Stadtwerke Weinheim wenden möchten, nutzen am besten die Online-Services im Kundenportal der Stadtwerke Weinheim unter <https://www.sww.de/de/Service/Kundenportal>. Schriftlich ist das Team des Kundenservice per E-Mail an kundenservice@sww.de erreichbar.

Ansprechpartner:

Roland Kern, Pressesprecher der Stadt Weinheim

Telefon: 06201 82390, E-Mail: r.kern@weinheim.de

He 27.04.2023