

Unser Versprechen

Wir stehen zu unserem Wort und halten uns an unsere Versprechen. Sie werden von uns in allen Fragen und Anliegen rund um das Thema Energie beraten. Wir sind persönlich für Sie da.

Für uns gelten strengste Qualitätsmaßstäbe, die unsere Umwelt, aber auch unseren Kundenservice betreffen.

Messen Sie uns!

Wenn wir unsere Qualitätsversprechen an Sie nicht einhalten, wenden Sie sich bitte einfach an uns:

Service 05041 802840
qualitaet@stadtwerke-springe.de

Notfallnummern Stadtwerke Springe GmbH

Stromstörung	05041 802941
Störungen an der öffentlichen Beleuchtung und Wärmeversorgung	05041 996927

Notfallnummern anderer Netzbetreiber/Unternehmen

Gasstörung	0800 428-2266
Wasserstörung	0800 028-2266

Stadtwerke Springe GmbH
 Zum Oberntor 19
 31832 Springe

Telefon 05041 802840
 Telefax 05041 802940

www.stadtwerke-springe.de

**Höchste Standards aus
 Springe für Springe**

**Unsere
 Qualitätsversprechen**

Unsere Qualitätsversprechen an Sie

1. Aufnahme der Versorgung

Wir versprechen Ihnen, dass wir die Versorgung bei bereits vorhandenem Zähler an Arbeitstagen (montags – freitags) innerhalb von 24 Stunden aufnehmen.



Bei Nichteinhaltung erhalten Sie von uns 15 Euro.

2. Installation von Hausanschlüssen

Wir versprechen Ihnen, dass wir Ihnen auf Anfrage innerhalb von 10 Arbeitstagen einen Kostenvoranschlag für die Installation von Standardhausanschlüssen (Strom, Wärme) zusenden und die Hausanschlüsse für Strom innerhalb von 15 Arbeitstagen und für Wärme innerhalb von 40 Arbeitstagen nach Leistungsanforderung betriebsbereit sind.



Bei Nichteinhaltung erhalten Sie von uns 15 Euro.

3. Einhaltung von Terminen

Wir versprechen Ihnen, dass mit uns vereinbarte Termine mit einer maximalen Abweichung von 15 Minuten eingehalten werden.



Bei Nichteinhaltung erhalten Sie von uns 15 Euro.

4. Beantwortung von Kundenanfragen

Wir versprechen Ihnen, dass wir schnellstmöglich Ihr Anliegen bearbeiten. Sie erhalten von uns eine Antwort innerhalb von 5 Arbeitstagen. In schwierigen Fällen erhalten Sie innerhalb dieser Frist eine Zwischeninformation. Anliegen, die per E-Mail bei uns eingehen, werden innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet.



Bei Nichteinhaltung erhalten Sie von uns 15 Euro.

5. Information bei geplanter Versorgungsunterbrechung

Wir informieren Sie über geplante Arbeiten in unserem Versorgungsnetz, die zu einer Unterbrechung der Versorgung führen, mindestens 2 Arbeitstage vor Beginn der Maßnahme. Außerdem geben wir Auskunft über die voraussichtliche Dauer.

Bei einer Unterbrechung der Versorgung, die länger als 24 Stunden dauert, übernehmen wir natürlich eine angemessene Ersatzversorgung.



Bei Nichteinhaltung erhalten Sie von uns 15 Euro.

6. Information über die Dauer von Bauvorhaben

Bei Baumaßnahmen, die wir in unserem Ver- und Entsorgungsnetz vornehmen, informieren wir Sie über den Beginn der Maßnahme und die voraussichtliche Dauer.



Bei Nichteinhaltung erhalten Sie von uns 15 Euro.

7. Notfälle

Wir bieten Ihnen in unserem Ver- und Entsorgungsnetz einen Rund-um-die-Uhr-Service bei technischen Notfällen. Die Notfallnummern finden Sie auf diesem Informationsflyer. Wir versprechen, schnellstmöglich, spätestens jedoch 2 Stunden nach der Schadensmeldung, am Einsatzort mit der Schadensbeseitigung zu beginnen.



Bei Nichteinhaltung erhalten Sie von uns 15 Euro.

8. Termine bei Ihnen vor Ort

Sollten Sie eine Vor-Ort-Besichtigung wünschen, werden wir Ihnen einen Termin innerhalb der nächsten 5 Arbeitstage anbieten.



Bei Nichteinhaltung erhalten Sie von uns 15 Euro.

Weitere Informationen

Unterstützung bei Zahlungsschwierigkeiten

Bei Zahlungsschwierigkeiten helfen wir gern und suchen mit Ihnen gemeinsam nach einer Lösung. Eine diskrete Bearbeitung ist für uns selbstverständlich.

Qualitätssicherung

Um sicherzustellen, dass wir Ihre Zufriedenheit mit unseren Produkten und Leistungen nicht nur erhalten, sondern weiter erhöhen können, führen wir kontinuierlich umfangreiche Qualitätssicherungsmaßnahmen bei uns im Hause durch.