

KONSUMENT:INNEN

Als Energieversorger und Betreiber der Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmenetze sind unsere Dienstleistungen vollständig auf die Bedürfnisse unserer Kund:innen ausgerichtet. Indem wir diese Netze transformieren, sie ausbauen und instand halten, machen wir die Region Süd-Ost-Niedersachsen zukunftsfähig und sichern die kritische Infrastruktur. Unser Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit zu steigern bzw. diese beizubehalten. Sie wird durch Kundenzufriedenheitsumfragen ermittelt. Aktuell holen wir das Feedback über Online-Bewertungen, wie Google oder die sozialen Medien, insbesondere Facebook, ein. Über unsere Homepage stellen wir aktuelle Informationen, Dokumente sowie Formulare bereit, die unsere Kund:innen für ihre Anfragen nutzen können.

Wir bieten ein Portal für Netzanschlüsse (Verbraucherinnen und Verbraucher und Einspeisung Erzeugungsanlagen) an. Darüber hinaus haben wir das Kundenportal „Mein LSW“ auf unserer Homepage eingerichtet. Kund:innen können darüber ihre Zählerstände eingeben, Rechnungen und Verbräuche einsehen, Kundendaten anpassen und ihre Abschlüsse ändern. Im Rahmen des Ausbaus unserer digitalen Dienste haben wir in 2023 mit der Entwicklung der LSW App begonnen und diese mittlerweile eingeführt, damit unsere Kund:innen, ähnlich wie im Kundenportal, ihre Kundendaten einsehen und anpassen können. Zudem werden unseren Kund:innen in der App noch weitere Informationen und Möglichkeiten zur Verfügung gestellt werden, um ihren Anliegen oder Bedürfnissen schneller und direkt nachkommen zu können.

Unseren Kund:innen stehen verschiedene Kommunikationswege zur Verfügung, um mit uns in Kontakt zu treten: persönlich, postalisch, per E-Mail, telefonisch oder über Social Media. Kundenanfragen und auch Beschwerden werden an unseren Kundenservice weitergeleitet. Kund:innen sollen schnellstmöglich eine Rückmeldung erhalten, die je nach Bedarf entsprechend weitergeleitet werden. Hierzu nutzen wir ein Last- und Workflowmanagementsystem.

Die Kundenumfrage aus Ende 2021/Anfang 2022 ergab, dass sich Kund:innen gut im Gebäude orientieren können. Auch die Ticketvergabe ist leicht verständlich. Erwartungen an den Kundenservice wurden gut bis sehr gut erfüllt. Die Umfrage hat zudem aufgezeigt, dass wir unsere telefonische/E-Mail-Erreichbarkeit weiter ausbauen sollten. Daran haben wir gearbeitet und wollen diese stetig verbessern.

Wir haben umfassende Strategien und Richtlinien implementiert, die sich auf Datenschutz und persönliche Sicherheit in Bezug auf Konsumentinnen und Konsumenten beziehen. Diese werden durch verschiedene Dienstanweisungen geregelt:

DATENSCHUTZ:

Regelt den Schutz personenbezogener Daten.

UNTERSCHRIFTENREGELUNG (Vier-Augen-Prinzip):

Diese Vorschrift dient auch dem Schutz der Endverbraucher:innen.

COMPLIANCE:

Enthält in Anlage 1 einen Verhaltenskodex und in Anlage 2 eine Guideline zur Antikorruption.

GESPRÄCHSAUFZEICHNUNG NETZSTELLE:

Regelt die Aufzeichnung von Gesprächen zur Sicherstellung von Qualität und Sicherheit.

Zusätzlich bieten wir Verbraucherschutzhinweise an, wie den Hinweis auf die Schlichtungsstelle in Berlin, Abwendungsvereinbarungen und die Online-Streitbelegungsplattform. Auf unserer Internetseite informieren wir zudem über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur. Diese Maßnahmen sollen sicherstellen, dass die Rechte und Sicherheit der Konsumentinnen und Konsumenten bei der LSW stets gewahrt bleiben.