

Hier haben Sie es schwarz auf weiß.

Wir sind ein Teil von Braunschweig. Seit mehr als 130 Jahren versorgen wir unsere Stadt mit Energie. Darauf sind wir stolz. Heute gelten für uns strengste Qualitätsmaßstäbe, die unsere Umwelt, aber auch unseren Kundenservice betreffen.

Unser Qualitätsversprechen haben wir an dieser Stelle für Sie zusammengefasst. Damit Sie wissen, worauf Sie sich bei uns verlassen können.

Weil wir es sehr ernst damit meinen, erhalten Sie bei Nichteinhaltung unserer Versprechen 15 Euro erstattet. Versprochen ist versprochen!

Selbstverständlich gelten diese Qualitätsversprechen für alle Unternehmen der BSIENERGY Gruppe.

BS|ENERGY Gruppe

Ein Unternehmen der
Veolia Environnement



Wenn wir unser Qualitätsversprechen an Sie nicht einhalten, dann wenden Sie sich bitte kostenlos an uns:

Hotline (08 00) 4 04 40 44

Im Fall eines Gasnotfalls erreichen Sie uns unter der Telefonnummer (05 31) 33 1090. Bei allen anderen Notfällen wählen Sie bitte die Telefonnummer (05 31) 3 83-24 44.

BSIENERGY
Braunschweiger Versorgungs-AG & Co. KG
Stabsstellen
Taubenstraße 7
38106 Braunschweig

Hotline: (0800) 4 04 40 44
Telefax: (05 31) 3 83-39 39

qualitaet@bs-energy.de
www.bs-energy.de

VM/09.06/185

Neue Wege mit Energie

Ausgabe 10/06

Das kann nicht jeder.

Unser Qualitätsversprechen an Sie

Service
Qualität

Unser Qualitätsversprechen an Sie:

1. Aufnahme der Versorgung

Wir versprechen Ihnen, dass wir die Versorgung bei bereits vorhandenem Zähler innerhalb von 24 Stunden an Arbeitstagen (montags – freitags) 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 Standard-Hausanschlüssen (Strom, Gas, Wärme, Trinkwasser) zusenden und diese Hausanschlüsse innerhalb von 3 Wochen nach Auftragseingang 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 10 Arbeitstagen. In schwierigen Fällen erhalten Sie innerhalb dieser Frist eine Zwischeninformation.



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 24 Stunden vor Beginn der Maßnahme. Außerdem geben wir Auskunft über die voraussichtliche Dauer.

Bei Unterbrechungen der Versorgung, die länger als 24 Stunden dauern, 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 Versorgungsnetz 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 Versorgungsnetz 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

Darüber hinaus bieten wir Ihnen zusätzlichen Service ...

Hilfe bei der Überwachung des Wasserverbrauchs

Wir überprüfen Ihren jährlichen Wasserverbrauch und informieren Sie, wenn eine erhebliche Abweichung zum Vorjahr zu vermerken ist.

Unterstützung bei Zahlungsschwierigkeiten

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

Kundenbefragung

Um Ihre Zufriedenheit mit unseren Produkten und Leistungen zu erhöhen, führen wir jährlich eine Befragung durch und bitten dabei um Ihre Unterstützung.