

Privatkunden – Kundenservice

Verbraucherservice

NEU: Ihre Meinung zählt – Helfen Sie uns, besser zu werden

Zufriedene Kundinnen und Kunden sind unser Maßstab. Deshalb freuen wir uns über Ihr Feedback – ob Lob, Anregung oder konstruktive Kritik. Ihre Rückmeldungen helfen uns, unsere Services und Dienstleistungen gezielt weiterzuentwickeln und optimal an Ihre Erwartungen anzupassen.

Sie haben Fragen oder möchten eine Beschwerde einreichen?

Unser Kundenservice ist für Sie da:

Postanschrift:

Stadtwerke Wismar GmbH

Postfach 11 11

23951 Wismar

Telefon: 03841 233-0

(Montag bis Freitag von 07:00 bis 18:00 Uhr)

E-Mail: service@stadtwerke-wismar.de

**Alternative direkt
Kundencenter???**

Externe Unterstützung bei Streitfällen

Der **Verbraucherservice der Bundesnetzagentur** informiert Sie zu Ihren Rechten im Strom- und Gasbereich sowie zu Schlichtungsverfahren:

Postfach 8001, 53105 Bonn

Telefon: 030 22480-500 (Mo–Fr: 09:00–15:00 Uhr)

Telefax: 030 22480-323

www.bundesnetzagentur.de

verbraucherservice-energie@bnetza.de

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Wenn mit unserem Kundenservice keine Einigung erzielt werden kann:

Friedrichstraße 133, 10117 Berlin

Telefon: 030 2757240-0

Telefax: 030 2757240-69

www.schlichtungsstelle-energie.de

info@schlichtungsstelle-energie.de

Schlichtung auch für Wasser und Fernwärme

Seit dem 01.02.2017 nehmen wir ebenfalls an der Schlichtung in den Bereichen Wasser und Fernwärme teil. Zuständig ist:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle – Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein

Telefon: 07851 7957940

Telefax: 07851 7957941

www.verbraucher-schlichter.de

mail@verbraucher-schlichter.de

Privatkunden – Kundenservice

Zahlungsschwierigkeiten? Wir lassen Sie nicht allein.

Finanzielle Engpässe? Wir stehen an Ihrer Seite.

Die gestiegenen Energiepreise belasten viele Haushalte. Wenn Sie absehen können, dass höhere Nachzahlungen auf Sie zukommen – oder bereits finanzielle Schwierigkeiten haben –, handeln Sie frühzeitig. Wir unterstützen Sie dabei.

Monatliche Abschläge anpassen

Passen Sie Ihre Abschläge an, um spätere Nachzahlungen zu vermeiden. Unser Kundenservice hilft Ihnen gerne weiter.

Zahlungsprobleme frühzeitig melden

Nehmen Sie bei Zahlungsschwierigkeiten umgehend Kontakt mit uns auf – per Telefon oder E-Mail. Gemeinsam erarbeiten wir eine Lösung, um Ihre Energieversorgung aufrechtzuerhalten.

Abwendung einer Sperrung

Bei einer angekündigten Sperrung besteht die Möglichkeit, mit einer Abwendungsvereinbarung die Unterbrechung der Versorgung zu verhindern. Auch dabei begleiten wir Sie aktiv.

So erreichen Sie uns:

03841 233-0 (Montag bis Freitag, 07:00–18:00 Uhr)
service@stadtwerke-wismar.de

**Alternative direkt
Kundencenter???**

Professionelle Hilfe durch externe Beratungsstellen

Falls Ihre Zahlungssituation langfristig schwierig ist, empfehlen wir, sich an eine **anerkannte Schuldnerberatung** oder die **Verbraucherzentrale** vor Ort zu wenden. Dort erhalten Sie professionelle Unterstützung auf dem Weg zurück in die finanzielle Stabilität.