

## Energieversorgung Mittelrhein

### Kundenservice am Limit

**[02.02.2023] Die Kunden der Energieversorger haben derzeit viele Fragen zu steigenden Preisen, staatlichen Förderprogrammen und Möglichkeiten, den Verbrauch zu senken. Der Kundenservice der evm stößt dadurch an seine Grenzen.**

Wartezeiten am Telefon, Warteschlangen im Kundencenter, verzögerte Bearbeitung von Post und E-Mails: Der Kundenservice der Energieversorgung Mittelrhein (evm) stößt seit Monaten an seine Grenzen. „Die anhaltende Krise auf dem Energiemarkt ist nicht nur für die Bürgerinnen und Bürger belastend. Auch für uns als Energieversorger ist die Situation seit Monaten eine besondere Herausforderung“, erklärt evm-Sprecher Marcelo Peerenboom. Die Kundinnen und Kunden hätten viele Fragen zu den gestiegenen Energiepreisen, den staatlichen Förderprogrammen und den Möglichkeiten, den Verbrauch zu senken. Die Folge: Die evm könne den Ansturm in den Kundencentern und am Telefon kaum bewältigen.

Aktuell habe sich die Situation noch einmal deutlich verschärft. Hintergrund ist die Umsetzung der Gas- und Strompreisbremse, die zum 1. März eingeführt wird. Laut Gesetz müssen die Kundinnen und Kunden über die konkrete Höhe der individuellen Abschläge sowie über die neuen, reduzierten Abschläge informiert werden. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass die notwendigen Programmierungen in der Abrechnungssoftware vorgenommen wurden. „Die IT-Spezialisten arbeiten mit Hochdruck daran. Das gleicht einer Operation am offenen Herzen“, erklärt Marcelo Peerenboom. Wegen der Arbeiten am System sei es immer wieder zu Ausfällen gekommen.

„Wir können in dieser besonderen Situation nur an alle appellieren, sich in Geduld zu üben und von Anfragen oder Besuchen abzusehen“, sagt Marcelo Peerenboom, der auch darauf hinweist, dass die Bearbeitung der außergewöhnlich vielen E-Mails und Briefe derzeit mit deutlicher Verzögerung erfolgt.

(al)

Stichwörter: Unternehmen, evm, Kundenservice