

EVN Kundencharta

Fairness und Transparenz: unser Versprechen an unsere Kundinnen und Kunden.

Wir verpflichten uns, die Bedürfnisse, Erwartungen und Anliegen unserer Kundinnen und Kunden zu verstehen und zu erfüllen. Diese Charta unterstreicht dieses Versprechen und legt die Grundsätze unseres Handelns fest.

Wir wollen für unsere Kundinnen und Kunden nachhaltige Versorgungs- und Preissicherheit.

- Durch vorausschauende Energiebeschaffung bieten wir unseren Kundinnen und Kunden bestmögliche Preis- und Versorgungssicherheit.
- Preisveränderungen geben wir in Abhängigkeit des jeweiligen Tarifs rasch weiter.
- Wir handeln nach den Grundsätzen einer kostengünstigen, sicheren, umweltverträglichen und effizienten Bereitstellung unserer Dienstleistungen. Dies im Sinne der Sicherstellung von wettbewerbsorientierten und wettbewerbsfähigen Energiemärkten.
- Wir sichern die Energieversorgung über den gesetzlichen Rahmen hinaus. Zum Beispiel beschaffen und lagern wir das Gas für den Heizbedarf unserer Kundinnen und Kunden noch vor Winterbeginn.
- Unser an Haushaltskundinnen und -kunden verkaufter Strom ist zu 100 % aus erneuerbaren Energien hergestellt.
- Wir entwickeln Alternativen zu fossilem Gas, wie etwa Biogas und Biomasse.
- Wir steigern den Einsatz erneuerbarer Energien für die Wärmeversorgung.
- Wir sorgen für Wasserversorgung in bester Trinkwasserqualität, auch in entlegenen Regionen.
- Unsere Energieberatung richtet sich nach den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden.
- Für Photovoltaik-Anlagen unserer Kundinnen und Kunden bieten wir vertragliche Einspeisemöglichkeiten an.
- Wir nehmen unsere soziale Verantwortung wahr und kooperieren aktiv mit Hilfsorganisationen. Zu diesem Zweck haben wir einen Energiehilfsfonds mit 3 Mio. Euro eingerichtet.

Wir informieren verständlich.

- Wir sprechen und schreiben verständlich und formulieren transparent.
- Wir erklären Energietarife auf verständliche und nachvollziehbare Weise.
- Wir achten auf Übersichtlichkeit und Verständlichkeit von Rechnungen und Angeboten unter gleichzeitiger Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen.

- Unsere Kundinnen und Kunden erhalten alle Informationen, um für sich die richtigen Entscheidungen treffen zu können.
- Wir informieren unsere Kundinnen und Kunden regelmäßig, transparent und verständlich über unsere Produkte, Dienstleistungen, Preise, Angebote und Neuigkeiten.

Wir wollen gut erreichbar sein und reagieren rasch auf Anfragen.

- Wir bieten unseren Kundinnen und Kunden verschiedene Kommunikationskanäle an, z. B. Telefon, E-Mail, Website, soziale Medien und Newsletter. Wir stellen sicher, dass diese Kanäle leicht zugänglich, gut erreichbar und leicht bedienbar sind. Dabei unterstreichen wir durch unsere EVN Service Center die Regionalität und Erreichbarkeit persönlich vor Ort. Die Möglichkeiten zur Interaktion in den digitalen Kommunikationskanälen werden von uns laufend verbessert und erweitert. Dabei versprechen wir den laufenden Ausbau der Online-Services für unsere Kundinnen und Kunden.
- Im Störungsdienst sind wir rund um die Uhr (24/7) erreichbar.
- Kundenanfragen über den „Digitalen Assistenten“ auf unserer Website zu den Themen Lieferverträge, Rechnungsauskünfte und Tarifrfragen beantworten wir grundsätzlich innerhalb von zwei Arbeitstagen. Dauert die Beantwortung länger als zehn Arbeitstage, erstatten wir nach sachlicher Prüfung auf Kundenanfrage eine Gutschrift in Höhe von bis zu 2.500 EVN Bonuspunkten.
- Wir geben unseren Kundinnen und Kunden Möglichkeiten zur Mitwirkung, etwa durch Kundenzufriedenheitsumfragen und Teilnahme an „mein Feedback“. Wir schätzen und berücksichtigen das Feedback, die Anregungen und den Dialog mit unseren Kundinnen und Kunden in der Entwicklung und Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen.
- Wir setzen es uns zum Ziel, im Falle von Beschwerden und Reklamationen, die über den „Digitalen Assistenten“ auf unserer Website einlangen, einen ersten Kontakt innerhalb von fünf Arbeitstagen sicherzustellen. Im Falle von verzögerter Kontaktaufnahme werden nach sachlicher Prüfung auf Anfrage 2.500 EVN Bonuspunkte gutgeschrieben.
- Wir schulen und motivieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um eine hohe Qualität und Professionalität zu gewährleisten, und überprüfen und verbessern kontinuierlich die Qualität und Wirksamkeit unserer Services.

Das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden verpflichtet und motiviert uns, jeden Tag aufs Neue unser Bestes zu geben.

Unsere Kundencharta wird regelmäßig überprüft und aktualisiert. Damit ist sichergestellt, dass wir den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden fortlaufend gerecht werden.

Maria Enzersdorf im Juni 2024