

GSW als kritische Infrastruktur schließen Kundencenter in Kamen, Bönen und Bergkamen vollständig

Ab dem kommenden Montag, 24. Januar, werden die GSW Gemeinschaftsstadtwerke als Betreiber kritischer Infrastrukturen die Kundencenter für die persönliche Kundenbetreuung vollständig schließen. „Dann ist ein Vor-Ort-Termin auch nicht mehr nach vorheriger Terminvereinbarung möglich“, betont Carsten Wittig, Leiter der Kundencenter der Stadtwerke. Die Schließung betrifft nicht nur das Kundencenter in Kamen, sondern auch in Bönen (Bahnhofstraße 50) und Bergkamen (Rathausplatz 4).

Aufgrund des massiven Anstiegs der Infektionszahlen im Kreis Unna müssen auch die GSW als Energieversorger bzw. Netzbetreiber zusätzliche Schutzmaßnahmen ergreifen, um den Betrieb weitgehend störungsfrei aufrechterhalten zu können. „Uns ist es aber wichtig zu betonen, dass alle Kundenanliegen auch über Telefon oder E-Mail schnell und zuverlässig bearbeitet werden können, weswegen diese befristete Schutzmaßnahme keine Einschränkung unserer Servicequalität bedeutet“, ergänzt Wittig.

Um den absehbaren erhöhten Bedarf in der telefonischen Kundenkommunikation sicherzustellen, wird am Unternehmensstandort in der Kamener Poststraße kurzfristig ein großes Call-Center eingerichtet, um unnötige Wartezeiten für die Anruferinnen und Anrufer zu vermeiden. Mit dieser personellen Verstärkung sollen auch die vielen Kundenanliegen bearbeitet werden, die die Stadtwerke im Zuge des Versands der Jahresrechnungen 2021 zusätzlich erreichen.

Ergänzend stehen im Online-Kundencenter unter www.gsw-kamen.de viele Funktionen individuell zur Verfügung. Der Entstörungsdienst ist weiterhin Tag und Nacht für alle Bürgerinnen und Bürger erreichbar: Strom unter der Rufnummer 02307 978-4433; Gas / Wasser / Fernwärme unter der Rufnummer 02307 978-4422.