MIDEWA
Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH

Servicegarantie

Wir wollen, dass Sie zufrieden sind.

Sollten wir die gesetzten Fristen einmal nicht einhalten können, so erstatten wir Ihnen 15 Euro. Dieser Betrag entspricht immerhin rund 10 000 Liter Trinkwasser.

Eine Garantie für unseren Service

Als innovatives Dienstleistungsunternehmen steht die Zufriedenheit unserer Kunden für uns an erster Stelle. Unsere Arbeit ist darauf ausgerichtet, unseren Kunden höchste Qualität hinsichtlich des gelieferten Wassers und der von uns erbrachten Leistungen sowie rund um die Uhr maximale Versorgungssicherheit zu gewährleisten. Aber selbst mit den besten Plänen lassen sich Fehler nicht immer vermeiden. Auch darauf wollen wir vorbereitet sein. Unsere Servicegarantie enthält Fristen, zu deren Einhaltung wir uns selbst verpflichten.

Sie haben Fragen zur Trinkwasserqualität? Wir antworten Ihnen entweder sofort am Telefon oder Sie bekommen innerhalb von sieben Tagen eine schriftliche Auskunft. Sie melden eine Störung in der öffentlichen Wasserversorgung? Unser Bereitschaftsdienst ist rund um die Uhr für Sie erreichbar und ein Mitarbeiter spätestens nach zwei Stunden vor Ort. Natürlich gehört auch Pünktlichkeit zum umfangreichen Servicegarantie-Paket der MIDEWA: Wir verpflichten uns, Termine so genau wie möglich einzuhalten – mit einer Abweichung von +/- 30 Minuten.

Unsere Hinweise für Sie:

1. Wir sind für Sie von Montag bis Freitag innerhalb der Kundensprechzeiten persönlich erreichbar und beraten Sie gern individuell.
2. Erfordert die Beantwortung Ihrer Anfrage einmal längere Zeit, erhalten Sie in jedem Fall eine Zwischeninformation.

Diese Leistungen garantieren wir innerhalb von:	Anzahl Kalendertage
Kostenangebot für einen Hausanschluss	14
Herstellung eines Hausanschlusses	14
Durchführung eines Vor-Ort-Termins auf Anfrage	7
Information vor geplanter Versorgungsunterbrechnung	3
Antwort auf eine Anfrage	7
Antwort auf eine Beschwerde	7
Bearbeitung einer Anmeldung/ eines Eigentümerwechsels	14
Bearbeitung einer Abmeldung/Kündigung	14
Durchführung einer Stammdatenänderung	7
Durchführung einer Rechnungskorrektur	14
	Stunden
Eintreffen vor Ort im Havariefall	2
	Minuten
Einhalten eines Vor-Ort-Termins	+/- 30
Wartezeit in jedem Kundencenter	15

Gültigkeit für die Anwendung der Servicegarantie

Die erweitere Servicegarantie tritt ab dem 1. Januar 2019 in Kraft und ersetzt die Kundencharta vom 1. Juni 2008. Sie gilt für alle Kunden der MIDEWA. Für die einzuhaltenden Fristen des Schriftverkehrs gilt das Posteingangs- bzw. Postausgangdatum bei uns. Gesetzliche Feiertage führen zu einer Verlängerung der gesetzten Frist.

Die Servicegarantie kommt nicht zur Anwendung:

1. bei einer Terminverschiebung auf Kundenwunsch
2. bei Abwesenheit des Kunden zum vereinbarten Zeitpunkt
3. bei Nichterreichen bzw. Zustellung trotz des Versuchs der Informationszustellung
4. bei Unzugänglichkeit des Schadensortes (fehlender Baufreiheit etc.)
5. im Fall der Wasserabstellung wegen Nichteinhalten der Zahlungsverpflichtung des Kunden
6. bei mutwilliger Zerstörung der wasserwirtschaftlichen Anlagen
7. bei schwierigen klimatischen Verhältnissen (Glatteis, Überschwemmungen etc.)