

FAQs Corona

Ist die Energieversorgung sichergestellt?

Ja, durch unsere vorausschauende langfristige Planung ist bei ESWE die zuverlässige Versorgung unserer Kunden mit Strom, Gas, Wärme und Wasser ohne Einschränkungen sichergestellt. Im Rahmen der Daseinsvorsorge sind wir weiterhin rund um die Uhr für Sie im Einsatz.

Ist der ESWE-Kundenservice wie gewohnt erreichbar?

Unsere Kundencenter in Wiesbaden und Taunusstein sind zu den oben genannten Zeiten geöffnet. Sie erreichen uns alternativ telefonisch unter der kostenfreien Service-Nummer [0800 780 2200](tel:08007802200) oder per E-Mail an tarifkundenbetreuung@eswe.com. Unter Umständen können einige der ergriffenen Maßnahmen vorübergehend zu Einschränkungen führen, z.B. dass bei einem Anruf in unseren Servicecentern mit Wartezeit zu rechnen ist oder dass eine Anfrage per E-Mail nicht direkt beantwortet werden kann. Für Ihr Verständnis möchten wir uns im Voraus bedanken.

Finden aktuell Energieberatungen statt?

Auch in diesen schwierigen Zeiten steht Ihnen ESWE als kompetenter Partner für Beratungen rund um unsere Energiedienstleistungen zur Seite. Um unsere Kunden und Mitarbeiter zu schützen und trotzdem einen Einblick in die Gegebenheiten bei Ihnen vor Ort zu erhalten, können Sie mit einem Energiefachberater einen Video-Anruf-Termin vereinbaren.

Je nachdem welches Smartphone oder Tablet Sie nutzen, kann das Telefonat über Facetime (iOS) oder Google Duo (Android) stattfinden. Bitte schreiben Sie uns dazu eine E-Mail an energieberatung@eswe.com über welches Thema Sie gerne mit einem Fachberater sprechen möchten. Der passende Berater wird Ihnen dann die nötigen Schritte erklären und einen Termin für den Video-Chat vereinbaren.

Kann es zu Nachzahlungen durch einen gestiegenen Energieverbrauch kommen?

Ein Großteil der Menschen befindet sich in der aktuellen Situation zuhause, sodass davon auszugehen ist, dass der Stromverbrauch durch bspw. Homeoffice, Streaming-Dienste oder tägliches Kochen ansteigen wird. Dennoch ist nicht mit einem drastischen Anstieg des Energieverbrauchs zu rechnen. Interessante Informationen finden Sie in den Energiespartipps in unserer [WI+WAS App](#).

Wie kann ich als Geschäftskunde den Kundenservice am besten erreichen?

Sie erreichen uns telefonisch von **Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr** unter der zentralen Rufnummer [0611 780-3456](tel:06117803456). Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass es zu Wartezeiten kommen könnte - wir bemühen uns Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten.

Alternativ senden Sie gerne eine E-Mail an geschaefskunden@eswe.com und nennen Sie uns in der Betreffzeile folgende Angaben: Firmenname + Vertragskonto + Kontaktgrund, so ist eine schnelle Bearbeitung gewährleistet. Damit wir Sie im Falle von Rückfragen direkt kontaktieren können, teilen Sie uns bitte Ihren Namen und Ihre Telefonnummer mit.