



Christian Klose, Leiter Kundenservice bei der LSW erklärt, wie die Jahresabrechnung 2020 funktioniert.

INFORMATION ZUR JAHRESRECHNUNG

Durch den Ausbruch des Corona-Virus kommt es zu Verzögerungen bei der Ablesung der Jahresverbrauchswerte im Raum Wolfsburg. Christian Klose erklärt, was das für unsere Kunden bedeutet.

Über welche Kanäle kann ich den LSW Kundenservice kontaktieren?

Unsere Kundenzentren sind wieder für Sie zu den gewohnten Zeiten geöffnet. Telefonisch erreichen Sie uns von montags bis freitags in der Zeit von 7 bis 19 Uhr unter der Telefonnummer 05361 189-3600. Wer die LSW online kontaktieren möchte, kann jederzeit eine E-Mail an service@lsw.de senden.

Wie kann ich meine persönliche Beratung bei der LSW so effizient wie möglich gestalten?

Unser Ziel ist es, jeden Kunden ausführlich zu beraten und sein individuelles Anliegen bestmöglich zu bearbeiten. Natürlich sollen auch die Wartezeiten im Kundenzentrum so gering wie möglich gehalten werden. Wichtig ist, dass jeder Kunde die von uns benötigten Angaben vorliegen hat. Bei telefonischen Anliegen ist dies beispielsweise die Kundennummer. Kunden, die uns persönlich im Kundenzentrum aufsuchen, sollten sich mit ihrem Personalausweis identifizieren können. Denn der Datenschutz ist bei der LSW oberstes Gebot und ein entscheidendes Qualitätsmerkmal unserer Arbeit.

Aufgrund der COVID-19-Pandemie verschiebt sich in diesem Jahr die Jahresrechnung für Wolfsburg. Was bedeutet das für mich als Kunde?

Das Abrechnungsjahr beginnt normalerweise für Wolfsburg am 1. Juli und endet am 30. Juni des Folgejahres. Die Ablesung der Verbrauchswerte findet im April/Mai statt, sodass die Werte zum 30. Juni vorlie-

gen. Die LSW berechnet im Normalfall elf Abschläge, denn im Juli erhalten die Kunden ihre Jahresrechnung. Am 31. August wird dann der erste Abschlag für das kommende Abrechnungsjahr fällig.

Für 2020 ergeben sich folgende Änderungen: Die Ermittlung der Verbrauchswerte von rund 300.000 Zählern startete im Juni. Dadurch verschiebt sich die Abrechnung, und die Kunden bekommen ihre Jahresrechnung erst Ende August. Wichtig: Im Juli 2020 erhalten unsere Kunden weder eine Abrechnung, noch bucht die LSW einen Abschlag ab. Der erste Abschlag für das kommende Abrechnungsjahr wird am 30. September fällig. Somit verringert sich die Anzahl der Abschläge bis Juni 2021 von elf auf zehn.

Wie wirkt sich das auf die Höhe meiner Abschläge aus?

Aus den Jahresrechnungen gehen die für das neue Abrechnungsjahr geltenden Abschlagsbeträge hervor. Diese haben wir nach den zu erwartenden Verbrauchswerten und unter Berücksichtigung des Wegfalls einer Abschlagszahlung berechnet. Folglich wird bei einem unveränderten Verbrauch der monatliche Abschlag entsprechend höher ausfallen. Wir empfehlen unseren Kunden jedoch, die neuen Abschläge nicht zu verändern. Sollten dennoch Kunden eine Abschlagsänderung wünschen, ist dies telefonisch unter der zusätzlichen **Servicenummer 05361 189-3618** möglich. Oder online unter www.lsw.de/mein-lsw. Dazu mehr auf der nebenstehenden Seite.