

08.04.2021

**Auszug aus der Niederschrift über die 03. Sitzung (öffentlich) des Verwaltungsrates der ENNI Stadt & Service Niederrhein AöR am 22.03.2021**

**10. Anträge und Anfragen von Verwaltungsratsmitgliedern**

Herr Olzog leitet einige Fragen schriftlich an den Vorstand weiter, die wie folgt beantwortet werden.

**1) Es wird sich darüber beklagt, dass der Kundenservice schwer erreichbar ist, was vor allem momentan als negativ bewertet wird, weil es keine persönliche Möglichkeit der Ansprache gibt.**

Aufgrund der hohen Infektionszahlen mussten die ENNI-Kundenzentren ab dem 13. Januar gemäß der Corona-Schutzverordnung für das Land NRW geschlossen werden. Der Kundenservice war jedoch durchgängig per Telefon sowie über die Online-Kanäle erreichbar.

Ein Sinken der Inzidenzzahlen erlaubte ab dem 15. März Lockerungen, so dass persönliche Beratungen nach vorheriger Terminabsprache im Kundenzentrum an der Uerdinger Straße angeboten werden konnten.

Von diesem Angebot haben die Kunden Gebrauch gemacht, jedoch standen immer ausreichend Termine zur Verfügung.

Aktuell musste das Kundenzentrum zum Schutz unserer Mitarbeiter sowie unserer Kunden vor dem Coronavirus das persönliche Beratungsangebot erneut einstellen.

Die zeitweiligen Probleme mit der telefonischen Erreichbarkeit insbesondere bei Arbeitsspitzen sind uns bekannt. Daher haben wir bereits mehrere Maßnahmen ergriffen und die Kapazitäten aufgestockt, die Anzahl von Rufnummern erhöht und die telefonischen Servicezeiten während der Schließung der Kundenzentren ausgeweitet.

Dies zeigt Wirkung, wie die Erreichbarkeitsstatistik zeigt. Mit rund 25.000 telefonischen Kontakten je Monat im Januar und Februar 2021 und einer Erreichbarkeit von 74% – 81% liegt die Zahl deutlich besser als im Vorjahr (43.000 Telefonkontakte in Januar/Februar 2020, Erreichbarkeit 63% – 67%).

Wir bereits in der Verwaltungsratssitzung angekündigt, werden wir weiter an einer Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit arbeiten.

**2) Die Internetpräsentation der ENNI wird als unübersichtlich wahrgenommen. Es sei mühsam, zu Auskünften zu kommen, die man sucht. Dies wird sich darüber beklagt, dass der Kundenservice schwer erreichbar ist, was vor allem momentan als kundenunfreundlich wahrgenommen.**

Die Internetseiten wurden im Jahr 2020 komplett überarbeitet, die Suchfunktion wurde dabei umfangreich getestet. Bei den abgebildeten Suchbegriffen liegt der Schwerpunkt auf den am meisten nachgefragten Themen.

Über die Suchfunktion auf der ersten Seite ist eine einfache Schlagwortsuche möglich.

Bei der aktuellen Umfrage zur Kundenzufriedenheit zeigen sich über 75 % der Nutzer mit dem Aufbau der Seiten zufrieden oder sehr zufrieden.

**3) Die Abrechnung der ENNI-Verträge wird kritisiert: so sei z.B. auf der ersten Seite nicht erkennbar, welches Medium abgerechnet wird, sondern es sei nur eine Nummer angegeben. Auf der Buchung erscheint nur die unübersichtliche Vertragskontonummer und es gibt keinen Aufschluss zum Inhalt.**

Bei der Neugestaltung der Rechnungen wurde bewusst auf der ersten Seite der Gesamtbetrag über alle Spalten dargestellt. Auf der zweiten Seite findet sich die Aggregation je Sparte und erst danach die Details. Damit hat der Kunde auf den ersten beiden Seiten alles im Überblick.

Im Rahmen der Abbuchungen wird die Vertragskontonummer angezeigt, über die mit dem Rechnungsbetrag eine eindeutige Zuordnung der Rechnung möglich ist. Eine Nennung der jeweiligen individuellen Sparten ist begrenzt möglich. Es wird hier der Bankstandard genutzt. Auf Grund der unterschiedlichen Anzeigen (Kontoauszug, Banksoftware etc.) wird aber nicht immer alles angezeigt, dies ist in Abhängigkeit der Vielzahl an Sparten in einem Abschlag auch nicht möglich. Der wesentliche Teil ist aber erkennbar.

Zur Verdeutlichung hier ein Musterauszug:

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Buchungstag:                    | 15.03.2021                             |
| Valuta:                         | 15.03.2021                             |
| Betrag in EUR:                  | 170,00 S                               |
| Auftraggeber/Zahlungsempfänger: | [REDACTED]                             |
| Vorgang:                        | Basislastschrift                       |
| Empfänger/Zahlungspflichtiger:  | ENNI Energie + Umwelt Niederrhein GmbH |
| Verwendungszweck 1:             | VK 2030328482 Abschlag Stro            |
| Verwendungszweck 2:             | m Gas [REDACTED]                       |
| Verwendungszweck 3:             | 1179 Moenchengladbach EREF:            |
| Verwendungszweck 4:             | 001006764104 MREF: ENNI002             |
| Verwendungszweck 5:             | 43967 CRED: DE70ZZ00000102             |
| Verwendungszweck 6:             | 984 IBAN: DE773546110672010            |
| Verwendungszweck 7:             | 41010 BIC: GENODED1NRH                 |

Beschwerden über den Rechnungsaufbau sind bei ENNI nicht spürbar.

**4) Die Verwaltung der eigenen Verträge über das Intranet funktioniert nicht; man bekomme lediglich die Vertragsnummer angezeigt, ohne die Möglichkeit einer Vertragsveränderung angeboten zu bekommen. Das Kundenportal bietet keinerlei Funktionen/Service.**

Das Kundenportal bietet folgende Funktionen.

- Übersicht aller Vertragsdaten.
- Zählerstände können eingegeben werden.
- Persönliche Daten und Bankdaten können geändert werden.
- Der Abschlag kann geändert werden.

- Rechnungen können überprüft werden und auf historische Stände zurückgegriffen werden.
- Übersicht der Rechnungen der vergangenen Jahre
- Übermittlung von direkten Anliegen über die Postbox und Verwaltung der Anliegen
- Jederzeitige Rechnungssimulation, um einen Kostenüberblick zu bekommen.
- Darstellung der aktuellen und historischen Verbräuche
- Einzug, Auszug oder Umzug melden und das gewünschte Produkt auswählen.

Die Vertragsänderung im Kundenportal nicht zu ermöglichen war eine bewusste Entscheidung, da der Kunde im laufenden Vertrag nicht springen sollte. Überdies hätte die Einrichtung einer solchen Möglichkeit mehr als 50.000 € gekostet.

**5) Hinweis zum Wintereinbruch: Es wird darauf hingewiesen zentrale Fußgängerüberwege für den nächsten Wintereinbruch zu priorisieren.**

Wir werden diesen Hinweis aufnehmen.

**6) Bei der Abrechnung der Müllgebühren werden zwei Rechnungsperioden in einer Rechnung dargestellt was zu Problemen mit dem Finanzamt, dem Steuerberater und der Nebenkostenabrechnung führt.**

Eine Gebühr wird per Bescheid immer für den zukünftigen Zeitraum (Bescheiderstellung zu Jahresbeginn für das laufende Kalenderjahr) erhoben. Nachberechnungen erfolgen stets mit dem nachfolgenden Gebührenbescheid, wenn die genauen Verbräuche feststehen. Da in Moers ein Identsystem für die Abfallentsorgung eingesetzt wird, mit dem die Abfallgebühren in Abhängigkeit der in Anspruch genommenen Leerungen berechnet werden, ist eine Endabrechnung entsprechend erst im Folgejahr möglich.

Wir nehmen den Hinweis auf Probleme gerne auf und werden bei den Bescheiden 2022 weiter an der Transparenz arbeiten.