



Sie erreichen uns:

Tel. 0 63 81 / 42 07 - 0, Fax 42 07 - 48

Bereitschaft rund um die Uhr:

Strom, Erdgas, Wasser, Wärme:  
0 63 81 / 42 99 93

Herausgeber:

Stadtwerke Kusel GmbH,  
Lehnstraße 32, 66869 Kusel,  
Geschäftsführer: Friedrich Beck

## Gute Noten für unsere Stadtwerke

**Die Zeit der Energiemonopole ist vorbei. Doch trotz mehrerer Anbieter bleiben die Kunden der Stadtwerke Kusel ihrem Versorger weitgehend treu. Eine Studie hat die Ursachen und Gründe untersucht, die Kunden zum Bleiben oder zum Wechseln animieren.**

Wenn Kunden ihren Anbieter für Erdgas wechseln oder sich gegen einen Gasanschluss in einem erschlossenen Gebiet entscheiden, muss dies Gründe haben. Es taucht dann regelmäßig die Frage auf, wie es um den Kundenservice und die Kundenbindung der aktuell belieferten Verbraucher bestellt ist. Dies haben die Stadtwerke Kusel nun wissenschaftlich untersuchen lassen.

Prof. Dr. Stefan Roth, Leiter des Lehrstuhls für Marketing der TU Kaiserslautern hat vier Einflussgrößen benannt: die Kundenzufriedenheit, das Image der Stadtwerke, die Kundenfreundlichkeit in Bezug auf die Angebote und den Kontakt sowie die Identifikation mit dem Unternehmen in der Region.

Diese Daten wurden im Rahmen einer Diplomarbeit erhoben und ausgewertet. Außerdem hatten Studenten insgesamt 170 Telefoninterviews in und um Kusel geführt. Die Interviews waren von hoher Qualität und somit fast ohne Einschränkung auswertbar. Befragt wurden tatsächliche und potentielle Kunden-



Präsentation der Studie in Kaiserslautern, v. l. Dipl.-Ing. David Zitzelsperger, Michael Maute (Stadtw.), Prof. Dr. Stefan Roth, Dipl.-Ing. Friedrich Beck (Stadtwerke)

gruppen: zufällig ausgewählte Haushaltskunden, aber auch gezielt Haushalte mit inaktiven Gashaanschlüssen und solche Kunden, die bereits zu einem anderen Lieferanten gewechselt sind.

Im Ergebnis war zu erkennen, dass Erdgas die dominante Heizenergie in der Verbandsgemeinde darstellt. Die Zufriedenheit mit Erdgas ist hoch,

### Spende an das Deutsche Rote Kreuz, Kreisverband Kusel

Ein positiver Nebeneffekt der Umfrage: Für jeden befragten Kunden, der an dem Interview teilnahm, hatten die Stadtwerke eine Spende von 5 Euro an eine gemeinnützige Organisation zugesagt. So kam eine Summe von immerhin 850,- Euro zusammen, die demnächst an das Deutsche Rote Kreuz, Kreisverband Kusel übergeben wird.

Die Stadtwerke freuen sich, auf diese Art und Weise eine örtliche Organisation unterstützen zu können und bedanken sich nochmals bei allen Teilnehmern der Studie für ihre Mitarbeit.

insbesondere wegen der sauberen und problemlosen Nutzungsmöglichkeit. Allerdings wurde auch klar, dass ein hoher Prozentsatz von Kunden zusätzlich noch mit festen Brennstoffen heizt oder solare Anlagen zur Warmwasserbereitung einsetzt.

Das Image der Stadtwerke Kusel kann durchweg als positiv beurteilt werden. Es wird eine große Zuverlässigkeit, Kundenfreundlichkeit und Kompetenz bestätigt. Auch in Sachen Umweltbewusstsein, Innovation und Flexibilität konnten gute Werte erreicht werden. Beim Preis scheiden sich die Geister. Hier wünschen sich die Kunden mehr Flexibilität, welche mittlerweile durch zusätzliche neue Produkte erreicht werden soll. Mit der Kundenbindung und der Identifikation sieht es ähnlich aus.

Im Ergebnis sieht Prof. Roth einige Ansatzpunkte, um die relevanten Einflussgrößen noch zu erhöhen. Die Stadtwerke werden sich dieser Aufgabe intensiv stellen, um ihren Kundenservice und die Kundenbindung weiter zu stärken.

## Preisanstieg beim Erdgas gestoppt!

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

der rasante Preisanstieg beim Erdgas als Folge der extrem gestiegenen Beschaffungskosten an den internationalen Energiemärkten scheint erst einmal gestoppt. Die Senkungen bei den Ölpreisen können sich in der Folge auch auf die Gaspreise durchschlagen.

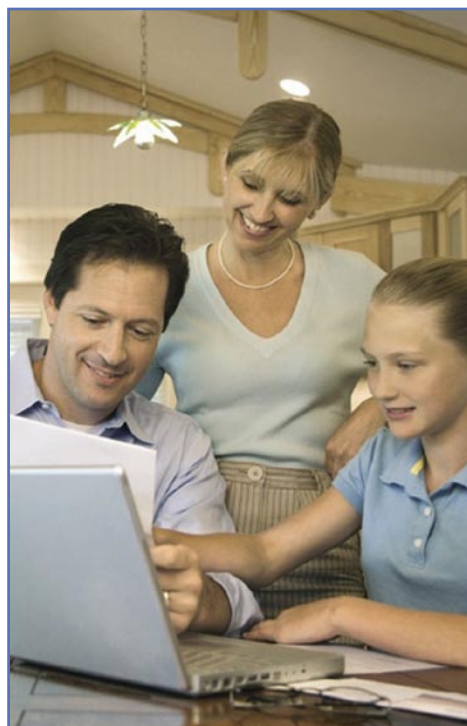
Da sich der Einkaufspreis beim Gas sowohl bei Erhöhungen als auch bei Senkungen immer mit einer dreimonatigen Verspätung am Ölpreis orientiert, kann der Gaspreis aus derzeitiger Sicht zum Jahreswechsel gesenkt werden. Die abschließende Kalkulation und Entscheidung des Aufsichtsrates der Stadtwerke Kusel hierzu stehen jedoch noch nicht fest.

Sollte die Entspannung bei den Einkaufspreisen für Energie weiter anhalten, sehe ich die Möglichkeit einer weiteren Preissenkung bei Erdgas im nächsten Jahr. Wir hoffen, dass sich die Energiepreise insgesamt wieder auf niedrigerem Niveau einpendeln und dass insbesondere Spekulationen ein Ende gesetzt wird, die dafür gesorgt haben, dass die Energiepreise unnötig gestiegen sind. Über die weitere Entwicklung der Erdgas- und Strompreise werden die Kunden der Stadtwerke wie üblich schriftlich informiert.



Friedrich Beck, Geschäftsführer

## Jetzt können Sie online günstige Erdgaspreise sichern!



### kuselgas >>direkt<< So kauft man Gas heute ein!

Mit **kuselgas >>direkt<<** haben Sie **alle Vorteile auf Ihrer Seite:**

- ▶ günstige Preise eines Direktanbieters
- ▶ Service und Sicherheit Ihres lokalen Stadtwerks

Jetzt anmelden und sparen: Im Internet unter [www.stadtwerke.kusel.de](http://www.stadtwerke.kusel.de) oder direkt online im Beratungszentrum in der Fußgängerzone **donnerstags** von 16 bis 18 Uhr



**kuselgas >>direkt<< ist das günstigste Erdgasprodukt der Stadtwerke Kusel. Wie der Name schon zum Ausdruck bringt, handelt es sich hier um ein Online-Produkt, das direkt auf der Internetseite der Stadtwerke Kusel bestellt werden kann.**

Profitieren kann jeder erdgasbelieferte Haushalt in Kusel, denn durch Vereinfachung der Abwicklungsprozesse können die Kosten für dieses Produkt gegenüber den anderen Preismodellen der Stadtwerke nochmals deutlich gesenkt werden. Mit **kuselgas >>direkt<<** hat der Kunde alle Vorteile auf seiner Seite: Erstens profitiert er von den günstigen Preisen eines Direktanbieters und zweitens hat er die Sicherheit und den Service, den nur der lokale Anbieter vor Ort in diesem Umfang garantieren kann.

Wenn Sie keinen Internetanschluss haben und auch nicht auf die Unterstützung von Freunden oder Bekannten zurückgreifen können, bieten die Stadtwerke Hilfe an. Im Beratungszentrum in der Fußgängerzone von Kusel können Sie dieses Produkt **direkt vor Ort** online abschließen. Das geht ganz bequem immer donnerstags zwischen 16 und 18 Uhr. Bringen Sie einfach Ihre letzte Jahresabrechnung mit. Mitarbeiter der Stadtwerke unterstützen Sie gern bei der Online-Eingabe.