

## Informationen über das Beschwerdeverfahren

Als Kunde von Kommunikationsdiensten der swt können Sie sich bei Beanstandungen, insbesondere bei Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung an das Beschwerdemanagement der swt wenden.

### **Durchschnittliche Dauer der Beschwerden der Endnutzer**

Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Kundenbeschwerden beträgt 14 Werktage.

Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu dem Thema Qualität der Dienstleistungen beträgt 14 Werktage.

Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu dem Thema Vertragsdurchführung beträgt 14 Werktage.

Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu dem Thema Abrechnung beträgt 14 Werktage.

### **Die Kontaktdaten des Beschwerdemanagements der swt lauten wie folgt:**

Stadtwerke Tübingen GmbH  
Kundenservice - Beschwerdemanagement  
Eisenhutstraße 6, 72072 Tübingen  
Tel. +49 7071 157-0  
E-Mail: [beschwerde@swtue.de](mailto:beschwerde@swtue.de)

### **Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur**

Kommt es zwischen dem Kunden und den swt zum Streit, ob die swt dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt haben, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

Schlichtungsstelle Telekommunikation  
Bundesnetzagentur,  
Fehrbelliner Platz 3, 10707 Berlin  
Telefon: 030 22480-590  
Fax: 030 22480 - 518  
E-Mail: [schlichtungsstelle-tk@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-tk@bnetza.de)