

INFORMATIONSBLATT

Hilfe bei Störungen im Versorgungsgebiet

Als Stadtwerk der Stadt Ludwigshafen am Rhein sind wir seit mehr als 100 Jahren Ihr Versorger für Strom, Gas, Trinkwasser und Fernwärme. Rund 750 Mitarbeiter der TWL AG und unserer Tochtergesellschaft TWL Netze GmbH arbeiten täglich daran, dass Ihre Energie- und Trinkwasserversorgung zuverlässig sichergestellt ist.

TWL betreibt rund 150 Strom- und Wärmeerzeugungsanlagen sowie zwei leistungsstarke Wasserwerke im Stadtgebiet von Ludwigshafen. In unserer hochmodernen Leitwarte werden rund um die Uhr alle Anlagen, mehr als

1.500 Kilometer Stromnetz, 400 Kilometer Gasnetz und 500 Kilometer Trinkwassernetz sowie das 90 Kilometer lange Fernwärmenetz überwacht.

Dennoch kann es aus unterschiedlichen Gründen zu Störungen in der Energie- oder der Trinkwasserversorgung kommen. Auf diesem Informationsblatt finden Sie Hinweise und Verhaltenstipps, was Sie bei einer Störung beachten sollten und wie Sie dabei helfen können, dass unsere Mitarbeiter Ihre Versorgung schnellstmöglich wiederherstellen können.

Störungsannahme (Leitwarte): 0621-505 1111

Sie möchten eine Störung melden?

Die TWL Netze GmbH betreibt eine Leitwarte, die täglich 24 Stunden erreichbar ist – auch an Sonn- und Feiertagen. Bitte rufen Sie die Leitwarte bei Störungen an.

Sie möchten wissen, ob uns die Störung beispielsweise bei einem Stromausfall schon bekannt ist?

Wenn viele Bürger gleichzeitig anrufen, kann es bei der Leitwarte zu Wartezeiten am Telefon kommen. Unter www.twl-netze.de können Sie sich informieren, ob uns die Störung bereits bekannt ist.



WAS TUN, ...

... wenn der Strom ausgefallen ist:



- Überprüfen Sie, ob der Strom in den Nachbarhäusern ebenfalls ausgefallen ist. Wenn ja, melden Sie die Störung der Leitwarte oder informieren Sie sich über die Webseite, ob uns die Störung bereits bekannt ist.
- Wenn nur in Ihrer Wohnung oder nur in Ihrem Haus der Strom ausgefallen ist, überprüfen Sie bitte, ob alle Sicherungen sowie der Fehlerstrom-Schutzschalter eingeschaltet sind. Rufen Sie in diesem Fall ein Elektroinstallationsunternehmen an. Die in Ludwigshafen ansässigen und bei der TWL eingetragenen Vertragsinstallationsunternehmen finden Sie auf unserer Webseite www.twl-netze.de/fuer-netzkunden/netzanschluss/strom.

... wenn es nach Gas riecht:



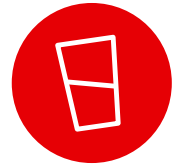
- Öffnen Sie sofort Fenster und Türen und vermeiden Sie auf jeden Fall offenes Feuer und Funken. Löschen Sie offene Flammen, rauchen Sie nicht und benutzen Sie keine Feuerzeuge, elektrischen Schalter und Netzstecker.
- Klingeln und telefonieren Sie nicht. Bereits ein kleiner Funke kann eine Explosion auslösen.
- Schließen Sie den Gashaupthahn.
- Warnen Sie Ihre Mitbewohner nicht durch Klingeln (Funkengefahr), sondern durch lautes Klopfen, und verlassen Sie so schnell wie möglich das Haus.
- Rufen Sie dann von einem Telefon außerhalb Ihres Hauses unsere Leitwarte an.

... wenn Sie einen Wasserrohrbruch haben:



- Sollte ein Wasserrohrbruch im Gebäude selbst vorliegen, stellen Sie bitte das Wasser am Hauptwasserhahn ab und verständigen Sie Ihren Wasserinstallateur.
- Wenn ein Wasserrohrbruch im Straßenbereich oder im Hausanschlussbereich vor dem Wasserzähler vorliegt, informieren Sie bitte umgehend unsere Leitwarte.

... wenn Ihr Trinkwasser eingetrübt oder bräunlich ist:



- Eintrübungen oder eine bräunliche Färbung des Wassers sind gesundheitlich unbedenklich. Es handelt sich dabei um Ablagerungen in den Rohrleitungen, die sich gelöst haben. In diesem Fall sollten Sie zunächst das Wasser länger laufen lassen, um die Leitungen zu spülen.
- Sollte das Wasser nach längerem Spülen der Leitungen nicht wieder klar werden, verständigen Sie bitte unsere Leitwarte.

... wenn die Heizung ausgefallen ist:



- Bitte überprüfen Sie, ob auch in den Nachbarhäusern die Heizung ausgefallen ist. Wenn ja, melden Sie die Störung der Leitwarte oder informieren Sie sich über die Webseite, ob uns die Störung bereits bekannt ist.
- Wenn nur in Ihrer Wohnung oder nur in Ihrem Haus die Heizung nicht funktioniert, überprüfen Sie bitte, ob die Heizungsanlage gestört ist. Kontaktieren Sie dann bitte Ihren Vermieter oder einen Installateur.

Unser Service für Gasheizungen: Auf unserer Webseite (www.twl-netze.de/fuer-netzkunden/netzanschluss/gas) finden Sie eine Liste mit Installateuren in Ludwigshafen. Alternativ können Sie auch den Heizgeräte-Kundendienst von TWL kontaktieren. Dieser ist unter der Rufnummer 0621-505 2437 und außerhalb der Geschäftszeiten unter der Rufnummer der Leitwarte 0621-505 1111 erreichbar.

Bitte bewahren Sie dieses Informationsschreiben an einer geeigneten Stelle auf, damit Sie es im Fall einer Störung griffbereit haben. Vielen Dank!

Ihre Technischen Werke Ludwigshafen