

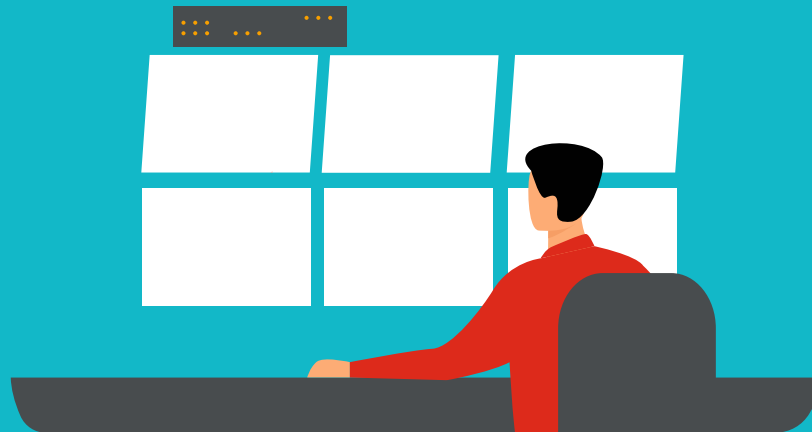
Störfall – so reagiert TWL

In der Energie- und Wasserversorgung kann es aus unterschiedlichen Gründen zu einer Störung kommen. Dann kümmern sich die Experten von TWL und TWL Netze sofort darum, den Fehler schnellstmöglich zu beheben. Was im Fall einer Störung genau passiert, zeigt unsere Grafik.



ZU JEDER ZEIT ERREICHBAR

Tritt eine Störung in der Versorgung auf, erreichen die Kunden die Leitwarte rund um die Uhr unter der Telefonnummer 0621 5051111. Die Mitarbeiter nehmen die Meldung auf und beraten. Wenn viele Bürger gleichzeitig anrufen, kann es zu Wartezeiten kommen. Unter www.twl-netze.de erfahren die Kunden, ob dem Team die Störung bereits bekannt ist.



SYSTEMÜBERWACHUNG IN DER LEITWARTE

Das Störungsmanagement von TWL und TWL Netze koordiniert das Team in der Leitwarte. Die erfahrenen Mitarbeiter haben sämtliche Anlagen zur Energieerzeugung, die beiden Wasserwerke und alle Versorgungsnetze im Stadtgebiet im Blick. Über das Leitsystem erkennen sie meist sofort, wenn eine Netz- oder Anlagenstörung vorliegt, und können die Versorgung schnell über Umschaltungen wiederherstellen.



INFORMATION DES ENTSTÖRDIENTSTES

Nach Überprüfung der Störungsmeldung informiert die Leitwarte den jeweiligen Entstördienst von TWL beziehungsweise TWL Netze. Die Techniker machen sich sofort auf den Weg, in dringenden Fällen – etwa bei einem Gasaustritt oder Brand – sogar mit Blaulicht. Je nach Störfall werden weitere Helfer eingesetzt, beispielsweise die Polizei oder die Feuerwehr.



BEHEBUNG DER STÖRUNG

Vor Ort lassen sich viele Störungen zügig lokalisieren und beseitigen, bei anderen nimmt die Ursachenforschung etwas mehr Zeit in Anspruch – zum Beispiel bei Fehlern an Erdkabeln, die unterirdisch im Stadtgebiet verlegt sind. Für knifflige Fälle wie diese ist das Team mit einem professionellen Kabelmesswagen im Einsatz. Mithilfe der hochmodernen Technik an Bord gelingt es, beschädigte Stellen zuverlässig zu orten.