

Was tun im Störfungsfall? Alle Notfallnummern der GWN.

1

Liebe Kundinnen, liebe Kunden,

Störungen bei der Versorgung kommen leider ab und an vor. Sie sind immer ärgerlich, und man möchte natürlich, dass alles so schnell wie möglich wieder läuft, darum ruft man – völlig zu Recht – die Notfall- oder Störungsnummer der GWN an.

2

Die richtige Nummer ist wichtig!

Durch das gewachsene Angebot der GWN gibt es inzwischen fünf sehr unterschiedliche Bereiche, und damit auch fünf Notfall- oder Störungsnummern. Jede Nummer führt zu einer anderen Person, die jeweils für einen (und nur diesen einen!) Bereich tätig werden kann.

3

Notfallnummern nur für Notfälle!

Diese Nummern sind nur für echte Notfälle gedacht, die Mitarbeiter*innen können keine Auskünfte zu anderen Themen geben. Die Notfallnummern werden leider immer wieder für ganz andere Zwecke angerufen, und das kostet Zeit und Aufwand.

4

Kurz und knapp

Wenn Sie mit der Störungsannahme sprechen, beantworten Sie bitte deren Fragen kurz und knapp, damit die richtigen Maßnahmen ergriffen werden können. Wenn Sie andere Dinge mit der GWN besprechen wollen, rufen Sie bitte zu den regulären Geschäftszeiten unser Kundenoffice an.

Die Nummern der GWN bei Notfall oder Störung

Strom	(02293) 9113 44
Gas	(02293) 9113 77
Wasser	(02293) 9113 22
Breitband	(02293) 9113 66
Wärme	(02293) 9113 33

Bitte ausschließlich bei echten Notfällen oder Störungen benutzen!

Zwei dringende Bitten der GWN:

- Bitte immer die **passende Nummer wählen! Die ist besonders wichtig bei Störungen im Gasnetz, denn da ist jede Minute wichtig!**
- Bitte nutzen Sie die Notfallnummern **ausschließlich bei Notfällen oder akuten Störungen! Alles andere können Sie mit dem Kundenservice in der Geschäftsstelle klären.**

Das Kundenoffice der GWN erreichen Sie zu unseren normalen Öffnungszeiten

Montag und Donnerstag

8:00 bis 12:00 und 13:00 bis 18:00 Uhr

Dienstag, Mittwoch, Freitag

8:00 bis 12:00 und 13:00 bis 16:00 Uhr

in der Geschäftsstelle in der Schulstraße 4 oder unter der Telefonnummer (02293) 9113 0.

Weitere Hinweise

Bei Strom, Wasser und Wärme arbeiten wir mit einem Unternehmen aus der Region zusammen. Sie hören eine kurze Ansage, dass Sie bei der Meldestelle der GWN sind und verbunden werden.

Dadurch ist gewährleistet, dass Ihre Meldung schnell und zielgerichtet an die richtigen Stellen weitergeleitet wird.

Wenn Sie wegen eines Problems mit dem Gasnetz anrufen, erreichen Sie die Störungsstelle der Aggerenergie, die uns für eine Übergangszeit bei der Behebung von Störungen begleitet und unterstützt.

Das ist so auch völlig in Ordnung, die Kolleginnen und Kollegen kennen sich in Nümbrecht sehr gut aus.

Bei Großstörungen kann es passieren, dass Sie, anstelle eine Person zu erreichen, zunächst eine Ansage hören. In diesem Fall kennen wir den Störungsgrund schon. Sie sollten nur dann am Telefon bleiben, wenn Sie eventuell Hinweise zur Störungsbehebung geben können.

Wir halten Sie auf dem Laufenden: Bei größeren Störungen werden wir möglichst zeitnah auf unserer Internetseite und über die sozialen Medien informieren, wie weit der aktuelle Stand der Störungsbeseitigung ist.