

# Informationsblatt Bereitschaftsdienst

der

**eneREGIO GmbH**

Rastatter Straße 14/16  
76461 Muggensturm

## Bereitschaftsdienst und Störungsnummern

### 24 Stunden erreichbar

- für Sie kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz -

<b>für Strom</b>	<b>0800 36 37 38 4 - 10</b>
<b>für Gas</b>	<b>0800 36 37 38 4 - 20</b>
<b>für Wasser</b>	<b>0800 36 37 38 4 - 30</b>

**Bitte nur für Störungen und Notfälle verwenden!**

### Welche Angaben braucht der Störungsdienst?

- Art der Störung
- Ort der Störung (z.B.: Wo riecht es nach Gas? / Wo tritt Wasser aus?)
- Name, Adresse & Telefonnummer des Anrufenden
- Vermutete Ursache der Störung
- Wann wurde die Störung bemerkt?

### Was tun, wenn es nach Gas riecht?

Zu Ihrer Sicherheit mischen wir dem an sich geruchlosen Erdgas einen Duftstoff bei.

Sollten Sie diesen unverkennbaren Geruch wahrnehmen, beachten Sie bitte folgende Verhaltensregeln:

- Bewahren Sie Ruhe und öffnen Sie Fenster und Türen
- Nicht rauchen & kein Feuer machen
- Nicht telefonieren - auch nicht mit dem Handy! Es besteht die Gefahr von Funkenbildung
- Betätigen Sie keine Licht- oder andere Schalter und keine Klingeln
- Drehen Sie den Gashahn zu
- Warnen Sie die Nachbarn - klopfen, nicht klingeln!
- Verlassen Sie das Haus
- Benachrichtigen Sie unsere Störungsstelle - nicht im Haus telefonieren!

**Im Zweifelsfall gilt immer: Störungsnummer anrufen!**

**Bitte erst prüfen, dann anrufen:**

Bevor Sie unsere Notfallnummern anrufen, prüfen Sie bitte zunächst, ob die Störung auch tatsächlich in unserem Verfügungsbereich ist. Innerhalb der Hausinstallationen - ab dem Hausanschlusskasten (Strom) & ab dem ersten Absperrventil (Gas & Wasser) - ist grundsätzlich der Hauseigentümer bzw. dessen beauftragtes Installateurunternehmen zuständig.

Für Einsätze unserer Mitarbeiter, die durch Schäden/Störungen außerhalb unseres Verfügungsbereiches ausgelöst werden, behalten wir uns vor Ihnen den entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

Außerdem bitten wir Sie zu überlegen/prüfen, ob die Störungsbeseitigung bis zum nächsten Arbeitstag zu den üblichen Arbeitszeiten unserer Mitarbeiter aufgeschoben werden kann.

**Weitere Hinweise:**

Die eneREGIO GmbH zeichnet die mit dem Anrufer im Rahmen des Notdienstes geführten Telefonate auf und bewahrt die Aufzeichnung für einen angemessenen Zeitraum auf. Dies ist aus Beweis- und Sicherheitsgründen erforderlich. Die datenschutzrechtlichen Vorschriften werden hierbei eingehalten.

Die oben genannten Nummern sind nur für den Notfall im Bereich Strom, Gas und Wasser. Bei sämtlichen sonstigen Fragen wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter 07222/4056880