



März 2014 - Störungen **Sparte Wasser** in Kundenanlagen

Bei der Analyse der Einsätze unseres Störungsdienstes stellt sich heraus, dass die Ursache der Störung in der Vielzahl in der Kundenanlage liegt.

Es gilt folgende Eigentumsgrenze:

Das WWN-Wassernetz endet hinter der Hauptabsperreinrichtung (HAE).

Beispielhaft für Störungen in der Kundenanlage sind zu nennen:

- Stopfbuchsenverschraubung an den Absperrventilen undicht
- KFR-Ventil mit Rücksperreinrichtung undicht
- Undichte Verschraubung des Wassererzählers aufgrund Turnuswechsel durch Fremddienstleister

Um die Störungseinsätze zu minimieren und eine Abwicklung analog des Einsatzes bei Niederspannungsstörungen zu gewährleisten, wird folgende Festlegung für die Wasserverteilungsnetze Minden, Paderborn und für alle Betriebsführungen Wasser mit Ausnahme der Betriebsführungen Stadtoldendorf und Salzhemmendorf getroffen:

Die Mitarbeiter der Leitstelle sollen durch ein gezieltes Befragen der Kunden versuchen den Fehlerort der Störung möglichst genau zu ermitteln. Bei einer eindeutigen Eingrenzung des Fehlers auf den Bereich der Kundenanlage soll eine Beauftragung eines Installateurs durch den Kunden erfolgen, d.h. es erfolgt kein Einsatz des Bereitschaftsdienstes seitens WWN.

Folgende Fälle sind zu betrachten:

Der Kunde benachrichtigt nach dem Gespräch mit der Leitstelle einen Installateur:

- a) Der Installateur behebt den Fehler in der Kundenanlage; keine weiteren Maßnahmen durch WWN. Sollte der Fehler durch eine von uns beauftragte Fremdfirma verursacht worden sein, z.B. undichte Verschraubung beim Turnuswechsel des Wasserzählers, werden die Kosten an die Fremdfirma weiterberechnet.
- b) Wird durch den Installateur festgestellt, dass der Fehler im Wasserverteilungsnetz liegt, so ist über die Leitstelle der WWN-Entstörungsdienst zu benachrichtigen. Die Kosten für den Einsatz des Installateurs werden erstattet.
- c) Der Installateur behebt den Fehler im Wasserverteilungsnetz Die Kosten für den Einsatz des Installateurs werden erstattet.

Die Leitstelle beauftragt den WWN-Entstörungsdienst.

- a) Der Fehler befindet sich im Wasserverteilungsnetz. Die entsprechenden Gegenmaßnahmen werden eingeleitet.
- b) Der Fehler liegt in der Kundenanlage. Der Kunde hat einen Installateur mit der Fehlerbehebung zu beauftragen. Ersteinsätze des WWN-Entstörungsdienstes werden dem Kunden nicht in Rechnung gestellt.