

# PRESSEMITTEILUNG

17. März 2020 Hamburg

Covid-19

## **HAMBURG WASSER und HAMBURG ENERGIE schränken Kundenservice ein +++ Versorgung ist sichergestellt**

Um der aktuellen Entwicklung des Corona-Virus entgegenzuwirken, schränken HAMBURG WASSER und HAMBURG ENERGIE vorübergehend Dienstleistungen ein, die mit dem direkten Kontakt zu Kunden einhergehen. HAMBURG WASSER und HAMBURG ENERGIE schließen daher ab sofort vorerst das Kundencenter am Ballindamm. Zudem wird der Zählerbetrieb vorläufig ausgesetzt. So viele Beschäftigte wie möglich arbeiten von zu Hause aus. Die Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung sowie die Energieversorgung sind weiterhin ohne Einschränkungen sichergestellt.

Bei den getroffenen Einschränkungen handelt es sich um präventive Maßnahmen. HAMBURG WASSER und HAMBURG ENERGIE möchten auf diese Weise einen Beitrag leisten, um die Ausbreitung des neuartigen Corona-Virus zu verlangsamen und gleichzeitig die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Konzerns vor einer Infektion schützen. Ein Großteil der Beschäftigten arbeitet aus diesen Gründen bereits seit Montag im Home Office. Bei HAMBURG WASSER und HAMBURG ENERGIE gibt es derzeit keinen bestätigten Covid-19-Fall.

### **Versorgung ist sicher**

Die Kernprozesse bei HAMBURG WASSER, die der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung dienen, sind von den Maßnahmen nicht betroffen. HAMBURG WASSER besitzt aktuelle Pandemie- und Notfallpläne, die die Versorgung mit Trinkwasser und die Entsorgung des Abwassers - auch bei einer Zunahme der Infektionen in Hamburg - sicherstellen.

Die Trinkwasserqualität ist durch die aktuelle Entwicklung ebenfalls nicht beeinträchtigt. Das Hamburger Leitungswasser kann bedenkenlos getrunken werden. HAMBURG WASSER nutzt zur Trinkwasserproduktion ausschließlich Grundwasser, das vor äußeren Einflüssen geschützt ist. Durch die natürliche Filtrationsleistung des Untergrundes ist ausgeschlossen, dass Krankheitserreger wie Viren im Grundwasser vorkommen. Die geltende Trinkwasserverordnung schreibt außerdem vor, dass Trinkwasser keinerlei krankmachende Viren oder Bakterien enthalten darf. Diese gesetzlichen Anforderungen erfüllt HAMBURG WASSER ohne Einschränkungen.

HAMBURG ENERGIE hat ebenfalls umfassende vorsorgliche Maßnahmen ergriffen, um die Versorgung seiner Kundschaft mit Ökostrom weiterhin zu gewährleisten. Zur Belieferung nutzt der städtische Versorger die Infrastrukturen der Stromnetzbetreiber im Verbreitungsgebiet in Hamburg und der Metropolregion. Diese sorgen für einen stabilen und sicheren Betrieb der Stromnetze, über die Versorger wie HAMBURG ENERGIE ihren Strom an die Kundenhaushalte verteilen.

## **Die Maßnahmen auf einen Blick:**

### **Kundencenter**

Das Kundencenter am Ballindamm schließt vorerst. Der Kundenservice von HAMBURG WASSER ist weiterhin telefonisch von Montag bis Freitag erreichbar unter 040 78 88 22 22 sowie per Mail an [servicecenter@hamburgwasser.de](mailto:servicecenter@hamburgwasser.de). Der Kundenservice von HAMBURG ENERGIE ist telefonisch von Montag bis Samstag erreichbar unter 040 33 44 1010 oder per Mail an [kundenservice@hamburgenergie.de](mailto:kundenservice@hamburgenergie.de). Die Online-Kundenportale von HAMBURG WASSER und HAMBURG ENERGIE stehen ebenfalls zur Verfügung.

### **Zählerbetrieb**

Termine für den Austausch von Wasserzählern werden aktuell nicht wahrgenommen. HAMBURG WASSER wird die betroffenen Kunden kontaktieren, sobald der Austausch wieder aufgenommen werden kann. Standrohre für Trink- und Brauchwasser werden vorerst nicht ausgegeben.

### **Führungen**

Führungen und Besichtigungen auf den Wasserwerksgeländen und dem Klärwerk finden zur Zeit nicht statt. Bereits geplante Termine werden abgesagt. Auch der Girls and Boys Day am 26. März bei HAMBURG WASSER kann nicht stattfinden.

**Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:**

Janne Rumpelt, 040 7888-88222, [presse@hamburgwasser.de](mailto:presse@hamburgwasser.de), [presse@hamburgenergie.de](mailto:presse@hamburgenergie.de)