



**Verlass dich drauf.**

SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH  
Karlstraße 1-3  
89073 Ulm

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Bernd Jünke  
Telefon 0731 166-1090  
Telefax 0731 166-2669  
bernd.juenke@swu.de  
www.swu.de

## Presse-Information

Ulm, 17. März 2020

### **Coronavirus: SWU schließt Kundenzentrum in der Neuen Mitte bis 19. April**

#### **Service per Telefon und Mail bleibt erhalten**

Um die Ausbreitung des Virus zu hemmen, schränken die Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm den Publikumsverkehr weiter ein. „Wir machen das Service-Center Neue Mitte vorübergehend zu, bleiben aber für die Kunden per Telefon und Mail erreichbar“, sagt SWU-Chef Klaus Eder. Die Schließung tritt ab Morgen, 18. März in Kraft und gilt bis 19. April.

Für die telefonische Beratung sind im Kunden-Center Neue Mitte vier Nummern geschaltet:

(07 31) 1 66 - 28 10 / 166 - 28 20 / 166 - 28 30 / 1 66 - 28 40;

Mail-Rückfragen richten Kunden bitte an: [verlassdichdrauf@swu.de](mailto:verlassdichdrauf@swu.de).

In dringenden Angelegenheiten können über die genannten Kontaktwege auch persönliche Termine vereinbart werden.

Die Schließung des Service-Centers betrifft alle SWU-Kunden. Geschlossen ist außerdem die Vorverkaufsstelle für Konzertkarten. Für den Fahrkarten-Verkauf bei „SWU traffiti“ gilt: DING-Jahresabos sind vorläufig nur noch online erhältlich unter [www.mein-fahrschein.swu.de](http://www.mein-fahrschein.swu.de). Für die Ausgabe der Semester-Tickets und der ermäßigten Monats-

## Presse-Information

karte, die Inhaber der städtischen Lobby-Card bei „traffiti“ abholen, arbeitet die SWU an einer Lösung. Eine entsprechende Information erfolgt kurzfristig. Für die Öffentlichkeit geschlossen bleibt bis auf Weiteres auch das SWU-Betriebsrestaurant im Büro-Center K 3.

### **Störungsbehebung ist sichergestellt. Ansonsten keine Besuche in der Wohnung von Kunden.**

Auch im Betrieb der Versorgungsnetze wappnen sich die Stadtwerke gegen die Pandemie. Die Störungsbehebung ist sichergestellt, die Störungsnummer (07 31) 6 00 00 ist erreichbar. Abgesehen davon gehen Stadtwerke-Mitarbeiter nicht mehr zu Kunden in die Wohnung hinein, beispielsweise zum Zählerablesen. Ablesetermine werden sofern erforderlich verschoben. Kunden können ihren Zählerstand selbst ablesen und per Mail mitteilen: [zaehlerstaende@ulm-netze.de](mailto:zaehlerstaende@ulm-netze.de). Außerdem werden Selbstableser-Karten verschickt.

In der internen Organisation hat die SWU auf einen Krisenmodus umgeschaltet. Um einige zentrale Maßnahmen zu nennen: Soweit möglich, werden für Kernfunktionen die Mitarbeiterstäbe erweitert. Das gilt zum Beispiel für die Überwachungsfunktionen in Leitstellen. Es werden mehr Heimarbeitsplätze eingerichtet. Dadurch wären im Fall einer häuslichen Quarantäne betroffene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeitsfähig. Sämtliche Veranstaltungen, interne wie externe, bei denen eine größere Personenzahl zusammenkommt, sind ohnehin ausgesetzt. Dienstreisen werden auf das Nötigste beschränkt. Es ist ein Krisenstab eingerichtet. Er tagt in sehr kurzen Abständen und beschließt notwendige Maßnahmen beziehungsweise Aktualisierungen umgehend.