

W dobrym kontakcie z ENERGA-OPERATOR

Każdego dnia pracownicy Energa-Operator dbają o to, żeby energia elektryczna była dostarczana do domów i zakładów pracy nieprzerwanie całą dobę. To na ich barkach spoczywa usuwanie skutków awarii, z którymi mamy do czynienia podczas anomalii pogodowych.



Energa

Operator

Jesteśmy dla Ciebie

W czasie awarii masowych spowodowanych katastrofalnymi warunkami pogodowymi **po jednej stronie gniazdka mamy tysiące odbiorców pozbawionych zasilania, a po drugiej setki pracujących nad jego przywróceniem pracowników Energa-Operator**. To głównie brygady pracujące na zewnątrz w ekstremalnych warunkach pogodowych i trudno dostępnym terenie, dyspozytorzy koordynujący pracę na sieci i ludzie przyjmujący zgłoszenia na infolinii.

Brak prądu – co dalej?

Zanim wezwiesz Pogotowie Energetyczne sprawdź przyczynę braku prądu.



Dokładne sprawdzenie przyczyny awarii jest niezwykle ważne. Wezwanie Pogotowia Energetycznego w przypadku awarii wewnętrznej instalacji w budynku np. awarii na klatce schodowej lub w mieszkaniu powoduje, że możesz ponieść koszty przyjazdu brygady. Dzieje się tak dlatego, że wewnętrzna instalacja elektryczna nie jest własnością Energa-Operator.

Zgłoszone awarie znajdziesz na interaktywnej mapie

Na mapę możesz wejść na jeden z trzech sposobów:



Zeskanuj kod QR



Kliknij ikonę na stronie
www.energa-operator.pl






Wpisz adres bezpośrednio
w przeglądarce

[https://energa-operator.pl/
uslugi/awarie-i-wylaczenia/
wylaczenia-biezace](https://energa-operator.pl/uslugi/awarie-i-wylaczenia/wylaczenia-biezace)

Nasza strona jest przyjazna urządzeniom mobilnym.

Interaktywna mapa jest dostępna na naszej stronie w zakładce
„Wyłączenia bieżące”



Pokazuje w czasie rzeczywistym awarie masowe  awarie  oraz wyłączenia związane z zaplanowanymi pracami 
Jeśli w swojej okolicy widzisz symbol awarii i chcesz sprawdzić jej szczegóły wystarczy kliknąć w symbol.



Dowiedz się, w jakiej lokalizacji jest awaria i jaki jest planowany czas jej usunięcia.

Kliknięcie w przycisk „Więcej” przeniesie cię do wykazu wszystkich wyłączeń na terenie danego oddziału Energa-Operator zarówno awaryjnych oraz planowych.

Wyłączenia bieżące – oddział Gdańsk

Ostatnie aktualizacja: 14-12-2021 12:45

Wyłączenia awaryjne

Region Kartuzy

miasto Kartuzy

Kartuzy ulica dr. Aleksandra Majkowskiego, Pohna.

W terminie: 14.12.2021 10:56 - 13:00

Wyłączenia planowe

Region Kartuzy

obszar wiejski Kartuzy

Porzeźwińska Huta 36, od 51 do 53, 84D, Skowosła Huta 37.

W terminie: 14.12.2021 08:30 - 14:00

Region Tczew

gmina wiejska Subkowy

Subkowy ulica Cicha od 14 do 19, 21, 22, 22/A, 22/E, od 23 do 25, 27, 27/A, 29, DZ., 622/3.

W terminie: 14.12.2021 09:00 - 13:00

obszar wiejski Pelplin

Osobka 51.

W terminie: 14.12.2021 09:00 - 13:00

Jak zgłosić awarię?



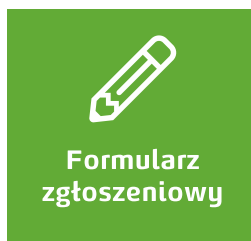
Jeśli nie masz dostępu do internetu możesz, zadzwonić na **nr 991**, gdzie po dokonaniu odpowiedniego wyboru możesz odsłuchać automatycznego komunikatu o znanych nam awariach i przybliżonym czasie ich usunięcia.

Dla części klientów jest to wystarczające, ponieważ wiedzą już, że służby energetyczne są powiadomione o awarii.

Jeśli na mapie wyłączeń nie ma twojej okolicy możesz skorzystać z wygodnego formularza na naszej stronie internetowej wykonując jedno z poniższych:



Zeskanuj kod QR



Kliknij ikonę na stronie
www.energa-operator.pl



Wpisz adres bezpośrednio
w przeglądarkę

[https://energa-operator.pl/
formularz-zgloszeniowy/
awaria](https://energa-operator.pl/formularz-zgloszeniowy/awaria)

Nasza strona jest przyjazna urządzeniom mobilnym.

Jeśli nie masz dostępu do internetu, możesz skorzystać z dwóch telefonicznych opcji:



Wyślij wiadomość **sms o treści AWARIA na numer 3991** i postępuj zgodnie z otrzymanymi instrukcjami.



Zadzwoń na **Pogotowie Energetyczne tel. 991** albo na **infolinię tel. 58 767 43 50** lub **801 404 404** i zarejestruj zgłoszenie.

Pamiętaj, że podczas awarii masowych czas oczekiwania może się wydłużyć ze względu na bardzo dużą ilość obsługiwanych w tym czasie połączeń.

Kiedy jeszcze należy skontaktować się z numerem 991

Oprócz sytuacji awaryjnych z Pogotowiem Energetycznym skontaktuj się gdy:

- **wiesz o sytuacji zagrażającej życiu lub zdrowiu** związanej z infrastrukturą energetyczną,
- **zauważysz uszkodzenia linii energetycznych**, uszkodzenia zamknięć lub wejść do obiektów energetycznych (np. zerwane kłódki, uszkodzone zawiasy, otwarte drzwi do stacji transformatorowej),
- **zauważysz, że licznik działa nieprawidłowo**,
- wymieniałeś bezpiecznik przedlicznikowy i **zerwałeś plombę**.



Pracujemy w różnym terenie, w każdych warunkach, bez względu na pogodę

Infrastruktura Energa-Operator to ponad 62 tys. stacji elektroenergetycznych, linie energetyczne o łącznej długości przekraczającej **191 tys. km, miliony liczników energii**. Cała ta infrastruktura tworzy, na co dzień niezauważany przez wielu, układ zasilający współczesną gospodarkę, dostarczając prąd do naszych domów, firm, zakładów usługowych i produkcyjnych. Nad jego sprawną pracą czuwają **pracownicy Energa-Operator - od elektryków, przez dyspozytorów aż po technicznych pracowników wsparcia**.



Sieć monitorujemy 24 godziny na dobę

Sterowanie i zarządzanie ruchem sieci odbywa się w nowoczesnie wyposażonych dyspozytorach mocy. Dzięki systemowi **SCADA** oraz innym innowacyjnym rozwiązaniom, dyspozytor na swoim monitorze „widzi” każdą nieprawidłowość w działaniu sieci średnich i wysokich napięć. Oznacza to, że w przypadku większych awarii (np. gdy prądu nie ma całe osiedle), **brygada Pogotowia Energetycznego** jest już kierowana w to miejsce, nawet jeśli awarii nie zgłosił żaden odbiorca. Inaczej jest w przypadku awarii na liniach niskiego napięcia, dostarczających prąd bezpośrednio do naszych domów, gdzie poziom automatyzacji nie jest aż tak zaawansowany.

Realizowany obecnie przez Energa-Operator projekt Smart Grid zakłada budowę pierwszego, kompleksowego systemu zarządzania inteligentną siecią średnich napięć w Polsce. Znacznie zwiększy to możliwości zdalnej rekonfiguracji sieci, by maksymalnie ograniczyć zasięg awarii - bezpośrednio ze stanowisk dyspozytorskich.

Awarie masowe – jak działamy?

Mając na uwadze drogę, jaką przepływa energia elektryczna od wytwórcy do odbiorcy końcowego, w pierwszej kolejności usuwane są awarie na wysokim (**WN**) i średnim napięciu (**SN**), a następnie na niskim (**nN**). Jest to spowodowane tym, że bez sprawnie działających linii **WN** i **SN** nie można przywrócić napięcia na liniach **nN**. Mimo iż do usuwania awarii mobilizowane są wszystkie brygady **Pogotowia Energetycznego** i ekipy firm zewnętrznych, skala awarii (połamane słupy, pozrywane przewody, nieprzejezdny teren) i jej zasięg (z ciężkimi warunkami atmosferycznymi boryka się jednocześnie kilka regionów), często nie udaje się przywrócić zasilania w ciągu jednego dnia. Warto w takich przypadkach rozważyć posiadanie agregatu prądotwórczego, zwłaszcza że **ekstremalne zjawiska pogodowe i w Polsce występują coraz częściej**.

Energa-Operator przystąpiła do wdrożenia najnowszej generacji systemu zarządzania siecią elektroenergetyczną. Zwiększy on obserwowalność nie tylko sieci WN i SN, ale także infrastruktury odpowiadającej za zasilanie naszych domów. Wdrożony zostanie także innowacyjny moduł FDIR, który pozwoli na szybszą lokalizację miejsca awarii, a także, dzięki automatycznym przełączeniom dokonywanym na sieci, ograniczenie do minimum liczby dotkniętych jej skutkami odbiorców.

UWAGA!

W przypadku zagrożenia życia należy bezwzględnie korzystać z numeru 991!

Szybka ścieżka zgłoszeń o zagrożeniu życia

Energa-Operator posiada system przyjmowania zgłoszeń o szczególnie niebezpiecznych zdarzeniach, takich jak **zerwane linie, pożar, wybuch na urządzeniach energetycznych, czy też otwarta stacja transformatorowa**. Do tego typu zgłoszeń służy cyfra „0”. W przypadku sklasyfikowania zdarzenia, jako zagrożenia życia, zgłoszenie trafia natychmiast do dyspozytora, który kieruje w to miejsce zespół **Pogotowia Energetycznego**. Jeśli w wyniku weryfikacji okaże się, że zgłoszenie nie pociąga za sobą zagrożenia życia odbiorców, dzwoniący zostaje przekierowany do zwykłego trybu przyjmowania zawiadomień.

Podczas trwania awarii masowych liczba zgłoszeń wzrasta lawino. Do **Telefonicznego Centrum Zgłoszeniowego** próbuje się dodzwonić nawet kilkanaście tysięcy osób w tym samym czasie. Mimo iż Spółka dysponuje łącznie **600 liniami telefonicznymi**, w skrajnych przypadkach może to spowodować niemożność uzyskania połączenia z numerem alarmowym. **Jeśli zgłoszenie dotyczy zagrożenia życia lub mienia, prosimy o kontakt z numerem 112**. Dyżurująca osoba bezpośrednio połączy się z dyspozytorami **Energa-Operator**.

Kim jest Energa-Operator?

Energa-Operator pełni rolę Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD). OSD można porównać do firmy kurierskiej, która nie wytwarza ani nie sprzedaje produktów, a jedynie je dostarcza. Podobnie OSD — za pomocą setek tysięcy kilometrów linii, stacji elektroenergetycznych i układów pomiarowo-rozliczeniowych - doprowadza energię elektryczną do odbiorców końcowych nie będąc ani jej wytwórcą, ani sprzedawcą.

Co zrobić, gdy widzisz zagrożenie życia?

Jeżeli widzisz sytuację związaną z infrastrukturą energetyczną, mogącą stwarzać zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego, natychmiast zadzwoń na numer 991 i zgłoś ją konsultantowi. Mogą to być np. zerwane przewody, drzewo wrastające w linię energetyczną czy obiekt energetyczny, w którym została zerwana kłódka lub jest on otwarty. Pamiętaj, aby nie próbować działać na własną rękę. Infrastruktura energetyczna może znajdować się pod napięciem znacznie wyższym niż to w naszych domach.

Do porażenia może dojść nawet bez bezpośredniego kontaktu z jej elementami.