

## FAQ's: Stadtwerke-Lingen Lade-APP oder Ladekarte

### 1. Wie bekomme ich Zugang zu den öffentlichen Ladesäulen?

Sie haben zwei Möglichkeiten die Ladung an einer der SWL-Ladesäulen oder der Ladesäulen unseres Ladeverbundes freizuschalten:

- über die Stadtwerke Lingen Lade-APP (diese ist im Google Play Store und im App Store von Apple (iOS) verfügbar. Unter dem Suchbegriff Stadtwerke Lingen wird die App angezeigt.
- mit der Stadtwerke Lingen Ladekarte (RFID-Zugangsmedium). Die Ladekarte können Sie im Zuge Ihrer Registrierung für die Lade-APP beantragen. Die Ladekarte wird Ihnen von den Stadtwerken zugeschickt.

Die Abrechnung für Ihre Ladevorgänge erfolgt über die Stadtwerke Lingen. Dabei erhalten Sie monatlich eine transparente Rechnung über ihren jeweiligen Stromverbrauch an den öffentlichen Ladesäulen. Für nicht registrierte Nutzer gibt es die Möglichkeit des spontanen Adhoc Ladens ohne Registrierung über den QR-Code an der Ladesäule selbst. Die Bezahlung für Ihre Ladevorgänge erfolgt direkt über Ihre Kreditkarte.

### 2. Was ist die Stadtwerke Lingen Lade-APP und wofür brauche ich diese?

Die Stadtwerke Lingen Lade-APP dient als zentrales Zugangsmedium/Zugangsschlüssel zu allen öffentlich zugänglichen Ladesäulen. Sie stellt somit den zentralen Weg dar, um Ladesäulen zu finden und anzusteuern. Eine komfortable Suchfunktion ermöglicht beispielsweise das Suchen und Finden von Stationen in Ihrer Nähe. Darüber hinaus zeigt die App alle relevanten Details wie Öffnungszeiten des Standortes, Steckertypen, Status der Ladesäule sowie den jeweils gültigen Tarif an. Die Lade-APP gibt es als Web-APP als Desktop Variante und ist im Google Play und im Apple Store (iOS) verfügbar.

### 3. Wie bekomme ich eine Stadtwerke Lingen Ladekarte (RFID Zugangsmedium)?

Alternativ oder ergänzend zur APP erhalten Sie auch mit der Stadtwerke Lingen Ladekarte Zugang zu den öffentlichen Ladesäulen. Die Ladekarte können Sie im Zuge Ihrer Registrierung für die Lade-APP beantragen. Die Ladekarte wird Ihnen von den Stadtwerken einige Tage nach Ihrem Antrag per Post zugeschickt.

### 4. Wie nutze ich die Stadtwerke Lingen Lade-APP?

Unsere Ladestationen nutzen Sie mit Hilfe der Stadtwerke Lingen Lade-APP. Bei Erstbenutzung müssen Sie zunächst ein Benutzerkonto anlegen. Achten Sie beim Anlegen Ihres Benutzerkontos auf die Berücksichtigung der Passwortanforderungen. Sind die Passwortanforderungen nicht erfüllt, ist der Anmeldeknopf ggf. ausgegraut. Vor dem ersten Ladevorgang ist ein gültiges Zahlungsmittel zu hinterlegen. Wenn das Benutzerkonto erstellt ist, ist eine Nutzung und Freischaltung von Ladepunkten problemlos möglich.

## **5. Woher weiß ich, ob eine Ladestation frei ist?**

Mit der Stadtwerke Lingen Lade-APP sehen Sie vorab auf der Karte, ob die Ladestation, die Sie ansteuern möchten, frei ist. Alternativ können Sie freie Ladepunkte auch über die Ladestationskarte finden.

## **6. Wie funktioniert das Laden und Bezahlen mit der Stadtwerke Lingen Lade-App oder der Ladekarte?**

Das Laden und Bezahlen mit der Stadtwerke Lingen Lade-APP ist ganz einfach.

- Richten Sie sich einen Account ein und hinterlegen Sie ein Zahlungsmittel (Sepa-Lastschrift).
- Wählen Sie die gewünschte Ladestation und den freien Ladepunkt aus und schon sind Sie an der Ladesäule angemeldet.
- Schließen Sie Ihr E-Auto an der Ladesäule an und starten Sie den Ladevorgang über die APP.
- Nach Abschluss des Ladevorgangs ziehen Sie den Stecker ab und schließen die Ladeklappe. Die Kosten für den Ladevorgang werden automatisch per Kreditkarte oder Lastschrift abgebucht.
- Alternativ zur APP können Sie die Ladekarte nutzen. Halten Sie Ihre Stadtwerke Lingen Ladekarte vor das Lesegerät der Ladestation. Nach einem kurzen Augenblick wird der Ladevorgang freigeschaltet.
- Die Abrechnung für Ihre Ladevorgänge erfolgt über die Stadtwerke Lingen. Dabei erhalten Sie monatlich eine transparente Rechnung über ihren jeweiligen Stromverbrauch an den öffentlichen Ladesäulen.

## **7. Das Laden ist beendet und ich kann das Kabel nicht lösen. Was kann ich tun?**

Das Ladekabel am Fahrzeug lässt sich durch Entsperrn Ihres E-Fahrzeug entfernen. Sollte dieser Vorgang nicht den gewünschten Effekt erzielen, wenden Sie sich bitte telefonisch oder per Mail an unseren Support unter 0591 91200-333 oder an [emobility@stadtwerke-lingen.de](mailto:emobility@stadtwerke-lingen.de)

Unser Support ist montags bis donnerstags von 8.00 bis 16.30 Uhr und freitags von 8.00 bis 13.00 Uhr erreichbar.

## **8. Was kann ich tun, wenn eine Ladesäule nicht funktioniert oder ich Fragen zur Nutzung der Stadtwerke Lingen Lade-App habe?**

Bei Unklarheiten zur Bedienung, technischen oder allgemeinen Fragen wenden Sie sich gerne an unseren Support unter 0591 91200-333. Alternativ können Sie uns gerne eine Mail schreiben: [emobility@stadtwerke-lingen.de](mailto:emobility@stadtwerke-lingen.de)

Unser Support ist montags bis donnerstags von 8.00 bis 16.30 Uhr und freitags von 8.00 bis 13.00 Uhr erreichbar.

## **9. Welche Unterschiede bestehen zwischen AC- und DC-Ladung und welche maximale Ladeleistung steht zur Verfügung?**

AC (Alternating Current) - Wechselstromladung:

Die Wechselstromladung ist derzeit noch am weitesten verbreitet. Der Großteil der Ladepunkte bietet hierbei eine maximale Anschlussleistung von 22 kW. Die Ladeleistung kann je nach verbautes Ladegerät im Fahrzeug variieren.

#### DC (Direct Current) - Gleichstromladung:

Bei der Gleichstromladung ist das Ladegerät nicht im Elektroauto, sondern fest in der Ladestation verbaut und bietet meist eine höhere Ladeleistung. Derzeit beträgt die realisierbare Ladeleistung in der Regel zwischen 50 kW – 350 kW. Damit können bis zu 80% der maximalen Akkukapazität innerhalb von 30 Minuten geladen werden. Das Ladekabel ist an diesen Ladepunkten bereits fest an der Ladestation angebracht.

#### **10. Was ist eine Blockiergebühr?**

Um zu gewährleisten, dass letztlich die Ladeinfrastruktur allen dann zur Verfügung steht, wenn Sie Ihr E-Fahrzeug laden wollen, wurde die Blockiergebühr eingeführt. Diese soll verhindern, dass E-Ladeplätze unnötig lange über den eigentlichen Ladevorgang hinaus blockiert werden und damit das E-Laden für andere E-Fahrer verhindert wird. Das Thema Blockiergebühr wird von Ladesäule zu Ladesäule unterschiedlich gehandhabt. Dies im Hinblick auf die Höhe der Blockiergebühr pro Minute, in Bezug auf Freiminuten und Zeiträume in denen die Gebühr generell erhoben wird.