

خدمة العملاء في

**Vattenfall Networks**

# اتصال نحن



يكون؟ IDNO أو DNO نكون أنت غير متأكد من لك  
اكتشف ذلك عبر [موقع شبكات الطاقة](#)  
او اعطاء نحن أ يتصل على +44 20(0) 7998 7832

## في قضية ل أ قوة يقطع - يتصل 105

فاتتفول الشبكات يكون أ عضول ال 105  
خدمة. أ عضول طاقم عمل سوف يكون قادر ل يساعد  
مع لك استفسار.



## عام استفسارات و روابط

[ido.no.care@vattenfall.com](mailto:ido.no.care@vattenfall.com) بريد إلكتروني نحن في  
أو اتصل على +44 20(0) 7998 7832

نحن نكون قادر ل يمد أ ينسخ ل هذا إفادة في ا يمكن الوصول شكل و يمد  
مساعدة لو لك أو لأ لغة يكون لا إنجليزي. نحن نكون أيضًا قادر ل يمد هذا  
إفادة في برايل و كبير نص.



# ماذا ل يفعل خلال أ قوة يقطع؟

نحن يفهم الذي - التي كهرباء يكون أ مفتاح يحتاج في ملنا يومياً الأرواح و يستطيع سبب جاد خلل متى هناك يكون أ قوة يقطع. ال التالي نصائح قد يساعد أنت يقضي آمن خلال أ خسارة ل إمداد ل لك ملكية.

## ماذا ل يفعل أولاً؟

- أولاً، لو أنت يرى أي شئ مثير للشك أو الذي - التي تبدو يجب ا طارئ (هذه مثل نار أو دخان) لو سمحت يصنع بالتأكيد أنت و لك عائلة نكون آمن و ثم يتصل 999 على الفور .
- ثانية، لو كل شئ يكون آمن، يفحص لو لك الجيران يملك أيضاً ضائع هم كهرباء إمداد ثم يتصل 105 ل تقرير أ قوة يقطع في لك منطقة.
- أ فانتفول مستشار سوف يكون قادر ل يأخذ لك تفاصيل و يمد بعض نصيحة زيادة ال هاتف.

## ماذا لو لي الجيران يفعل يملك قوة؟

- يتابع ل يفحص لك رحلة يُحوّل. لو هو - هي الجميع تبدو "على"، ثم يتصل 105 ل تقرير أ قوة يقطع في لك منطقة.
- لو لك رحلة تحول لديه تعمل (في ا "عن" موضع")، ثم أنت يستطيع يُحوّل هو - هي خلف على. لو هو - هي رحلات مرة أخرى، ثم هناك يكون أ مشكلة مع لك داخلي إمداد، أو ا جهاز يكون متعطل. في الذي - التي قضية: • يحاول ل افصل كل شئ قبل أنت يحاول مرة أخرى. يصنع بالتأكيد الذي - التي أنت و لك عائلة نكون آمن.
- لو أنت نكون غير متأكد ماذا ل يفعل، اتصال نحن و نحن سوف يكون قادر ل يساعد.

## آخر نصائح

- يحفظ أ شعلة سهل. يتجنب استخدام شموع أبن ممكن.
- يحفظ أ بطارية مذياع لذا أنت يستطيع يستمع ل مذياع التحديثات.
- يحفظ ا التناظرية هاتف مع أ حبل سهل مثل لك لاسلكي أو رقمي يتطلب كهرباء ل العمل.
- قطع الاتصال أي حساس الكهرباء معدات.

# زيارة لك بيت

في تأكيد مناسبات نحن سوف يحتاج ل يزور لك بيت ل يؤدي مهم عمليات التفتيش ، صيانة أو يصلح عمل.

ماذا يحدث متى نحن يزور؟

متى نحن يحتاج ل يزور لك بيت في لك طلب، أنت سوف يكون اتصلت في يتقدم ل يترك أنت يعرف متى نحن سوف يكون قادر ل يحضر. نحن سوف أيضًا اتصال أنت متى نحن يتطلب ل وصول لك بيت ل تفتيش، صيانة أو يصلح عمل على ملكنا المعدات . على هؤلاء مناسبات نحن يمكن يرسل أ عضو ل ملكنا ملك طاقم عمل أو ملكنا مقاول عمل على ملكنا نيابةً عن. نحن سوف يضمن الذي - التي هناك يكون أ ملائم و على وجه صحيح تم تدريبه شخص حيازة ال مهارات مطلوب ل يفعل ال وظيفة.

كيف ل تعريف أ عضو ل ملكنا فريق؟

الجميع ملكنا موظفين و المقاولين سوف يملك تعريف شارات مشتمل هُم اسم، شركة اسم و تصوير.

20 (0) 44+ لكن، لو أنت على غير متأكد عن هذا يزور، لو سمحت اتصال نحن في 7832 7998

جلسة أ كلمة المرور مع نحن

أنت قد يختار ل يملك أ أمان كلمة المرور مع نحن أي ملكنا موظف أو مقاول يستطيع يستخدم ل تعريف أنفسهم. لو أنت كان يجب ل تعيين أعلى أ كلمة المرور، لو سمحت:

اتصال نحن في **44+ (0) 7832 7998** أو

بريد الكتروني نحن في : تضمين التفرقة كوم



# مخطط و غير مخطط له قوة التخفيضات

نحن عمل بشكل متواصل ل يمد الحد الأدنى  
خلل ل لك كهرباء إمداد. لكن،  
نحن قد يحتاج ل يقطع لك اتصال ل  
يؤدي أيضاً مخطط عمل أو ل حل  
غير مخطط له قوة التخفيضات.

يلاحظ ل مخطط قوة التخفيضات

نحن سوف يكتب ل يخبر أنت عن أ مخطط مقاطعة ل لك  
كهرباء إمداد مع في الأقل اثنين أيام متقدم يلاحظ.

ماذا لو أنا أكون طيبا متكل على كهرباء؟

نحن العمل أ أولوية خدمة يسجل أي يكون حر ل تكلفة. أكثر معلومة يستطيع يكون وجد  
على ال التالي صفحة.



## غير مخطط له قوة التخفيضات

فوالق على ال شبكة يستطيع سبب قوة التخفيضات. نحن سوف عمل ل يعيد لك إمداد بسرعة  
و بأمان. ال إطار زمني نحن  
ياخذ يعتمد على على ال يكتب ل عيب و لو أ على نطاق أوسع طقس حالة يكون تؤثر ملكنا  
عمليات. لكن، يرى ملكنا مضمون أداء المعايير ل تعويض في  
قضية نحن نكون غير قادر ل يقابل ملكنا الأطر الزمنية ل استعادة.

# أولوية خدمة يسجل

كهرباء يكون ا أساسي جزء ل ملكنا يومياً الأرواح و بعض ل ملكنا عميل يملك خاص متطلبات أي يحتاج إضافي مساعدة. الذي - التي يكون لماذا نحن يمد أ حر أولوية خدمة يسجل ل يكون قادر ل خياط ملكنا خدمة ل لك المحررون الجدد .

## جدارة - أهلية و التسجيل

أنت يستطيع يسجل ل ملكنا أولوية خدمة لو أنت نكون أيضاً:

- ل المعاش عمر؛
  - عاجز؛
  - بشكل مزمن مريض؛
  - يملك خاص تواصل الاحتياجات.
  - يعيش مع أطفال تحت 5 ؛ أو
  - أنت تعتمد على كهرباء ل طبي أسباب
- لو أنت نكون غير متأكد من فضلك يتصل نحن ل ناقش على **7832 20(0) 44+** **7998**

أنت يستطيع يسجل بواسطة حشوة في ال [استمارة على ملكنا الموقع](#) .  
نحن يستطيع أيضاً يمد أ ينسخ ل ال استمارة حر ل تكلفة عبر بريد.

ماذا يستطيع أنت يتوقع من نحن؟

- تزويدك برقم هاتف مباشر للاتصال في حالة انقطاع التيار الكهربائي غير المخطط له ؛
- إبلاغك قبل 3 أيام عمل على الأقل من التخطيط لانقطاع إمدادات الكهرباء الخاصة بك ؛
- إعطائك نصائح أساسية حول كيفية البقاء آمناً أثناء انقطاع التيار الكهربائي ؛ و
- حفظ أنت مثل محدث مثل ممكن، خصوصاً مع ال فعلي وقت ل ال إمداد استعادة ل لك منزل.





# أولوية خدمة دليل التسجيل

، فإليك بعض الخطوات الإضافية التي قد ترغب PSR إذا كنت تستخدم في وضعها في الاعتبار عند مواجهة انقطاعات طاقة غير متوقعة:

## أرقام الطوارئ

احتفظ بجميع أرقام الاتصال في حالات الطوارئ في متناول اليد. هذا ممكن تضمين أرقام أصدقائك أو عائلتك أو مقدمي الرعاية أو أي شخص آخر تجدها ذات صلة. يمكن أن يكون هذا على هاتفك الخليوي ، ومع ذلك ، نحن نوصي بتدوين هذا أو على قائمة مطبوعة باسم قد تفقد بطارية الهاتف شحنتها أثناء انقطاع التيار الكهربائي.

ضع في اعتبارك الحصول على هاتف أرضي تناظري ، بدلاً من هاتف 2a واحد رقمي. تذكر ، إذا كان هاتفك الأرضي يتطلب مصدر طاقة رئيسي ، لن يعمل أثناء انقطاع التيار الكهربائي.

## دواء

احتفظ بالدواء في مكان آمن وسهل الوصول إليه. إذا كان الدواء الخاص بك بحاجة إلى أن يبقى في الثلاجة ، فيمكنك الحصول على كيس بارد في متناول اليد ومكعبات ثلج في المجمد في حالة. يمكن عادةً الاحتفاظ بالأنسولين في درجة حرارة الغرفة لمدة تصل إلى 28 يوماً. اتبع دائماً تعليمات التخزين المفصلة في الوصفة الطبية الخاصة بك.

## مساعدات الحركة

تعمل معظم مصاعد السلالم ورافعات الاستحمام وغيرها من أدوات المساعدة على الحركة المنزلية بالبطارية ولكن ضع في اعتبارك أنه إذا كنت تستخدمها أثناء انقطاع التيار الكهربائي ، فلن تظل مشحونة بالكامل. إذا كنت تستخدم رافعة سلالم تعمل بالكهرباء ، فتحقق لمعرفة ما إذا كان هناك مقبض تحرير يدوي ، والذي سيعيد المصعد بأمان إلى مستوى الأرض إذا لزم الأمر.

## المعدات الطبية الكهربائية

إذا كنت تستخدم جهاز غسيل الكلى بالمنزل أو جهاز التنفس أو أي معدات طبية أخرى ، فتأكد من التحدث إلى مقدم الرعاية أو ممرضة المنطقة أو الطبيب أو الأخصائي الاجتماعي. قد يكونون قادرين على مساعدتك في إعداد خطة طوارئ شخصية ، حتى تعرف ما يجب فعله إذا كان لديك انقطاع في التيار الكهربائي مثل شراء بطارية احتياطية

إذا كنت بحاجة إلى مشورة طبية أثناء انقطاع التيار الكهربائي ،  
على NHS.111فاتصل بخط المساعدة المباشر

# حماية البيانات

## (GDPR) كيف نلتزم باللائحة العامة لحماية البيانات )

بموافقتك ، يمكننا مشاركة التفاصيل الخاصة بك مع مورد الطاقة الخاص بك والذي قد يقدم أيضاً خدمات ذات أولوية يمكنك الاستفادة منها.

سيتم الاحتفاظ بتفاصيل الاتصال الخاصة بك في سرية تامة ولن يتم تمريرها إلا إلى المنظمات الأخرى للأغراض ذات الصلة ، على سبيل المثال ، شركة العدادات التي قد تحتاج إلى معرفة أي متطلبات وصول خاصة إذا احتاجت إلى زيارة منزلك لمعالجة أي مشاكل مع معدات القياس الخاصة بك. إذا أبلغتنا بجهة اتصال معينة ، فأنت تمنح موافقتك الصريحة لنا للتحدث إلى جهة الاتصال التي تم تعيينها نيابة عنك عند تقديم خدمات الأولوية. قد يعني هذا أننا سنشارك معلومات عنك وعن إمدادك معهم. لن نشارك أبداً السبب الذي قدمته للاشتراك في السجل.

لن نستخدم بياناتك أبداً لأغراض تسويقية ، مما يعني أنك لن تتلقى مكالمات هاتفية أو رسائل غير مرغوب فيها نتيجة للتسجيل ، ولن تتم مشاركة البيانات الموجودة في سجل خدمات الأولوية لأغراض تتجاوز أغراض الخدمات الموضحة أعلاه.

إذا لم تعد بحاجة إلى التسجيل في خدمات الأولوية أو ترغب في إزالة نفسك من سجل خدمات الأولوية لدينا ، فيرجى إخبارنا باستخدام تفاصيل الاتصال التي قدمناها في الصفحة 3. سيتم الاحتفاظ بتفاصيلك في سجل خدمات الأولوية لدينا حتى ذلك الوقت عندما تطلب إزالتها ، أو يُعلمنا المورد المسجل في العقار بتغيير في الظروف.