

Service client chez Vattenfall Networks

Contact nous



Sont toi incertain OMS ton DNO ou IDNO est?
Découvrez-le via le [site Web Energy Networks](#)
Ou donner nous un appel sur **+44 (0)20 7832 7998**

Dans cas de un pouvoir couper - Appel 105

Chute de Vatten Réseaux est un membre de le 105 service. UN membre de personnel sera être capable pour aider avec ton mettre en doute.

**POWER CUT?
CALL 105**



Général demandes de renseignements et Connexions

E-mail nous à idno.care@vattenfall.com
Ou appelez sur **+44 (0)20 7832 7998**

Nous sont capable pour fournir un copie de ce déclaration dans un accessible format et fournir assistance si ton d'abord langue est pas Anglais. Nous sont aussi capable pour fournir ce déclaration dans Braille et Grand Texte.



Quoi pour faire pendant un pouvoir couper?

Nous comprendre ce électricité est un clé besoin dans notre quotidien vies et peut cause sérieux perturbation quand là est un pouvoir couper. Le suivant conseils pourrait aider toi rester sûr pendant un perte de fournir pour ton propriété.

Quoi pour faire d'abord?

- **Premièrement, si toi voir quoi que ce soit suspect ou ce regards comme un urgence (tel comme feu ou fumée) s'il te plaît faire bien sûr toi et ton famille sont sûr et alors appel 999 immédiatement .**
- Deuxième, si tout est sûr, vérifier si ton voisins ont aussi perdu leur électricité fournir alors appel 105 pour rapport un pouvoir couper dans ton zone.
- UN Chute de Vatten conseiller sera être capable pour prendre ton détails et fournir quelques conseil sur le téléphone.

Quoi si mon voisins faire ont pouvoir?

- Procéder pour vérifier ton voyage changer. Si il tous regards "sur", alors appel 105 pour rapport un pouvoir couper dans ton zone.
- Si ton voyage commuté an exploité (dans un "désactivé" position"), alors toi peut changer il dos sur. Si il voyages encore, alors là est un problème avec ton interne fournir, ou un appareil est défectueux. Dans ce cas:
 - Essayer pour débrancher tout avant toi essayer encore. Faire bien sûr ce toi et ton famille sont sûr.
 - Si vous ne savez pas quoi faire, contactez-nous et nous vous aiderons.

Autre conseils

- Donjon un torche pratique. Éviter en utilisant bougies où possible.
- Donjon un batterie radio donc toi peut écouter pour radio mises à jour.
- Donjon un analogue téléphone avec un corde pratique comme ton sans fil ou numérique a besoin électricité pour fonctionner.
- Déconnecter n'importe quel sensible électrique équipement.

Visiter ton maison

**Dans certain occasions, nous sera besoin pour visite ton maison pour effectuer crucial contrôles, entretien ou réparation travail.
Quoi arrive quand nous visite?**

Quand nous besoin pour visite ton maison à ton demande, toi sera être contacté dans avance pour laisser toi savoir quand nous sera être capable pour assister à. Nous sera aussi contact toi quand nous exiger pour accès ton maison pour inspection, entretien ou réparation travail sur notre équipement . Sur ces occasions, nous peut envoyer un membre de notre posséder personnel ou notre prestataire fonctionnement sur notre au nom de. Nous sera assurer ce là est un adapter et correctement qualifié personne posséder le compétences requis pour faire le emploi.

Comment pour identité un membre de notre équipe?

Tous notre employés et entrepreneurs' sera ont identification insignes y compris leur nom, entreprise nom et photographier.

Cependant, si tu es incertain à propos ce visite, s'il te plaît contact nous à **+44 (0)20 7832 7998**

Paramètre un mot de passe avec nous

Toi pourrait choisir pour ont un sécurité mot de passe avec nous qui notre employé ou prestataire peut utiliser pour identité eux-mêmes. Si toi serait comme pour ensemble en haut un mot de passe, s'il te plaît:

contact nous à **+44 (0)20 7832 7998** ou

e-mail nous à : [idno.care @vattenfall . Com](mailto:idno.care@vattenfall.com)



Prévu et imprévu pouvoir coupes

Nous travail en continu pour fournir le minimum perturbation pour ton électricité fournir. Cependant, nous pourrait besoin pour interrompre ton connexion pour effectuer soit prévu travail ou pour résoudre imprévu pouvoir coupes.

Avis pour prévu pouvoir coupes

Nous sera écrire pour dire toi à propos un prévu interruption pour ton électricité fournir avec à moins deux jours avancé avis.

Quoi si je suis médicalement dépendant sur électricité?

Nous fonctionner un Priorité Service Enregistrer qui est gratuit de charge. Plus, information peut être trouvé sur le suivant page.



Imprévu pouvoir coupes

Défauts sur le réseau peut cause pouvoir coupes. Nous sera travail pour restaurer ton fournir rapidement et sans encombre. Le délai nous prendre dépend sur le taper de défaut et si un plus large temps' condition est affectant notre opérations. Cependant, voir notre Garanti Performance Normes pour compensation dans cas nous sont incapable pour rencontrer notre délais pour restauration.

Priorité Service Enregistrer

Électricité est un intégral partie de notre quotidien vies et quelques de notre client ont spécial exigences qui besoin plus loin assistance. Ce est pourquoi nous fournir un gratuit priorité service enregistrer pour être capable pour tailleur notre service pour ton ne éds.

Admissibilité et enregistrement

Toi peut enregistrer pour notre priorité service si toi sont soit:

- de ouvrant droit à pension âge;
- désactivé;
- chroniquement malade;
- ont spécial communication besoins;
- en direct avec enfants sous 5 ; ou
- toi dépendre sur électricité pour médical les raisons
- Si toi sont incertain, s'il vous plaît appel nous pour discuter au **+44 (0)20 7832 7998**

Toi peut enregistrer par remplissage dans le [former sur notre site Web](#). Nous peut aussi fournir un copie de le former gratuit de charge via poste.

Quoi peut toi attendre depuis nous?

- Fournir toi avec un direct téléphone nombre pour appel dans le événement de un imprévu pouvoir couper;
- Délation toi à moins 3 fonctionnement jours avant nous plan un interruption pour ton électricité fournir;
- Donnant toi essentiel conseil à propos comment pour rester sûr pendant le pouvoir couper; et
- En gardant toi comme mis à jour comme possible, notamment avec le réel temps de le fournir restauration pour ton loger.



Priorité Service Inscrivez-vous

Si vous êtes sur PSR, voici quelques étapes supplémentaires que vous voudrez peut-être prendre en compte en cas d'interruptions de courant inattendues:

Numéros de contact d'urgence

Gardez tous les numéros de téléphone d'urgence à portée de main. Cela pourrait inclure les numéros de vos amis, de votre famille, de vos soignants ou de toute autre personne vous trouvez pertinent. Cela peut être sur votre téléphone portable, cependant, Nous recommandons de l'écrire ou de l'imprimer sur une liste la batterie du téléphone peut perdre sa charge pendant une panne de courant.

Envisagez de vous procurer un téléphone fixe analogique plutôt qu'un numérique. N'oubliez pas' que si votre téléphone fixe nécessite un secteur, il ne fonctionnera pas pendant une coupure de courant.

Médicament

Conservez les médicaments dans un endroit sûr et accessible. Si vos médicaments doivent être conservés au réfrigérateur, vous pouvez avoir un sac isotherme à portée de main et des blocs de glace dans le congélateur au cas où. L'insuline peut généralement être conservée à température ambiante jusqu'à 28 jours. Suivez toujours les instructions de stockage détaillées sur votre ordonnance.

Priorité Service Inscrivez-vous

Aides à la mobilité

La plupart des monte-escaliers, monte-escaliers de bain et autres aides à la mobilité domestiques sont alimentés par batterie, mais considérez que si vous les utilisez pendant une coupure de courant, ils ne resteront pas complètement chargés. Si vous utilisez un monte-escalier fonctionnant sur secteur, vérifiez s'il y a une poignée de déverrouillage manuel, qui ramènera l'ascenseur en toute sécurité au niveau du sol si nécessaire.

Matériel médical électrique

Si vous utilisez un appareil de dialyse rénale à domicile, un appareil respiratoire ou un autre équipement médical, assurez-vous d'en parler à votre soignant, à votre infirmière de district, à votre médecin ou à votre assistant social. Ils peuvent être en mesure de vous aider à préparer un plan d'urgence personnel, afin que vous sachiez quoi faire si vous avez une coupure de courant, comme l'acquisition d'une batterie de secours.

Si vous avez besoin d'un avis médical pendant une coupure de courant, appelez la ligne d'assistance directe NHS au 111.

Protection des données

Comment nous nous conformons au Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Avec votre consentement, nous pouvons partager vos coordonnées avec votre fournisseur d'énergie qui peut également proposer des services prioritaires dont vous pouvez bénéficier.

Vos coordonnées seront conservées dans la plus stricte confidentialité et ne seront transmises à d'autres organisations qu'à des fins connexes, par exemple une entreprise de compteurs qui aurait besoin de connaître les exigences d'accès spéciales si elle devait se rendre à votre domicile pour résoudre tout problème avec votre équipement de comptage. Si vous nous informez d'un contact désigné, vous donnez votre consentement explicite pour que nous parlions à votre contact désigné en votre nom lors de la fourniture des services prioritaires. Cela peut signifier que nous partagerons des informations sur vous et votre offre avec eux. Nous ne partagerons jamais la raison que vous avez donnée pour vous inscrire au registre.

Nous n'utiliserons jamais vos coordonnées à des fins de marketing, ce qui signifie que vous ne recevrez pas d'appels téléphoniques ou de messages non sollicités à la suite de votre inscription, et les données du registre des services prioritaires ne seront pas partagées à des fins autres que celles des services décrits ci-dessus.

Si vous n'avez plus besoin d'être inscrit aux services prioritaires ou si vous souhaitez vous retirer de notre registre des services prioritaires, veuillez nous en informer en utilisant les coordonnées que nous avons fournies à la page 3. Vos coordonnées seront conservées dans notre registre des services prioritaires jusqu'à ce moment. Lorsque vous demandez qu'ils soient retirés, ou que le fournisseur enregistré de la propriété nous informe d'un changement de situation.