

Kundtjänst på Vattenfall Networks

Kontakt oss



Är du osäker WHO din DNO eller IDNO är?
Ta reda på det via [Energy Networks webbplats](#)
Eller ge oss a ring upp på **+44 (0)20 7832 7998**

I fall av a kraft skära - Ring upp 105

Vattenfall Nätverk är a medlem av de 105 service. A medlem av personal kommer vara kunna till hjälp med din fråga.

**POWER CUT?
CALL 105**



Allmän förfrågningar och anslutningar

E-post oss på idno.care@vattenfall.com
Eller ring på **+44 (0)20 7832 7998**

Vi är kunna till förse a kopiera av detta påstående i en tillgänglig formatera och förse bistånd om din först språk är inte Engelsk. Vi är också kunna till förse detta påstående i Blindskrift och Stor Text.



Vad ska du göra under ett strömavbrott?

Vi förstår den där elektricitet är en nyckel behöver i vår dagligen liv och burk orsak allvarlig avbrott när där är en kraft skära. De följande tips makt hjälp du stanna kvar säker under en förlust av tillförsel till din fast egendom.

Vad till du först?

- För det första, om du ser något misstänksam eller den där utseende tycka om en nödsituation (sådan som brand eller rök) snälla du göra Säker du och din familj är säker och sedan ring upp 999 omedelbart .
- Andra, om allt är säkert, kolla upp om din grannar ha också förlorat deras elektricitet tillförsel sedan ring upp 105 till Rapportera en kraft skära i din område.
- A Vattenfall rådgivare kommer vara kunna till ta din detaljer och förse några råd över de telefon.

Vad om min grannar do ha kraft?

- Fortsätt till kolla upp din resa växla. Om Det Allt utseende "på", sedan ring upp 105 till Rapportera en kraft skära i din område.
- Om din resa bytt har opererades (i en "av" placera"), sedan du burk växla Det tillbaka på. Om Det resor igen, sedan där är en problem med din inre tillförsel, eller en apparat är felaktig. I den där fall:
 - Prova till dra ur allt innan du Prova igen.
Göra Säker den där du och din familj är säker.
 - Om du är osäker Vad till du, Kontakt oss och vi kommer vara kunna till hjälpa.

Övrig tips

- Ha kvar en fackla praktisk. Undvika använder sig av ljus var möjlig.
- Ha kvar en batteri radio så du burk lyssna till radio uppdateringar.
- Ha kvar en analog telefon med en sladd praktisk som din sladdlös eller digital kräver elektricitet till fungera.
- Koppla ifrån några känslig elektrisk Utrustning.

Besöker din Hem

I vissa tillfällen, vi kommer behöver till besök din Hem till prestera avgörande inspektioner, underhåll eller reparera arbete.

Vad händer när vi besök?

När vi behöver till besök din Hem på din begäran, du kommer vara kontaktade i förskott till låta du känna till när vi kommer vara kunna till närvara. Vi kommer också Kontakt du när vi behöva till tillgång din Hem för inspektion, underhåll eller reparera arbete på vår utrustning.

På dessa tillfällen, vi Maj skicka a medlem av vår egen personal eller vår entreprenör arbetssätt på vår på uppdrag. Vi kommer säkerställa den där där är a passa och ordentligt tränad person ägande de Kompetens nödvändig till do de jobb.

Hur till identifiera a medlem av vår team?

Allt vår anställda och entreprenörer kommer ha Identifiering märken Inklusive deras namn, företag namn och fotografera.

Dock, om du är osäker handla om detta besök, snälla du Kontakt oss på **+44 (0)20 7832 7998**

Miljö a Lösenord med oss

Du makt välja till ha a säkerhet Lösenord med oss som vår anställd eller entreprenör burk använda sig av till identifiera sig själva. Om du skulle tycka om till uppsättning upp a Lösenord, snälla du:

Kontakt oss på **+44 (0)20 7832 7998** eller

e-post oss kl : [idno.care @vattenfall . com](mailto:idno.care@vattenfall.com)



Planerad och oplanerat kraft skärsår

Vi arbete kontinuerligt till förse minimum avbrott till din elektricitet tillförsel. Dock, vi makt behöver till avbryta din förbindelse till prestera antingen planerad arbete eller till lösa oplanerat kraft skärsår.

Lägga märke till för planerad kraft skärsår

Vi kommer skriva till säga du handla om a planerad avbrott till din elektricitet tillförsel med på minst två dagar Avancerad lägga märke till.

Vad om jag am medicinskt beroende på elektricitet?

Vi fungera a Prioritet Service Registrera som är fri av avgift. Mer information burk vara hittades på de Nästa sida.



Oplanerat kraft skärsår

Fel på de nätverk burk orsak kraft skärsår. Vi kommer arbete till Återställ din tillförsel snabbt och säkert. De tidsram vi ta beror på på de typ av fel och om a bredare väder skick är påverkar vår operationer. Dock, ser vår Garanterat Prestanda Standarder för ersättning i fall vi är oförmögen till träffa vår tidsramar för restaurering.

Prioritet Service Registrera

Elektricitet är en väsentlig del av vår dagligen liv och några av vår kund ha särskild krav som behöver ytterligare bistånd. Den där är Varför vi förse a fri prioritet service Registrera till vara kunna till skräddare vår service till din ne eds.

Behörighet och registrera sig

Du burk Registrera till vår prioritet service om du är antingen:

- av pensionsgrundande ålder;
- Inaktiverad;
- kroniskt sjuk;
- ha särskild kommunikation behov;
- leva med barn under 5; eller
- du bero på elektricitet för medicinsk skäl
- Om du är osäker, tack ring upp oss till diskutera på **+44 (0)20 7832 7998**

Du burk Registrera förbi fyllning i de [form på vår webbplats](#).

Vi burk också förse a kopiera av de form fri av avgift via posta.

Vad burk du förvänta från oss?

- Tillhandahåller du med a direkt telefon siffra till ring upp i de händelse av en oplanerat kraft skära;
- Informera du på minst 3 arbetsätt dagar innan vi planen en avbrott till din elektricitet tillförsel;
- Ger du grundläggande råd handla om hur till stanna kvar säker under de kraft skära; och
- Förvaring du som uppdaterad som möjlig, särskilt med de faktisk tid av de tillförsel restaurering till din hus.



Prioritet Service Registrera vägledning

Om du använder PSR, här är några extra steg som du kanske vill överväga när du möter oväntade strömavbrott:

Kontaktnummer för nödsituationer

Håll alla nödnummer nära till hands. Det här kunde inkludera nummer på dina vänner, familj, vårdare eller någon annan du finner relevant. Detta kan vara på din mobiltelefon, men vi rekommenderar att ha detta nedskrivet eller på en tryckt lista som telefonens batteri kan förlora sin laddning under ett strömavbrott.

Överväg att skaffa en analog fast telefon istället för en digital en. Kom ihåg att om din fasta telefon kräver en strömförsörjning, det fungerar inte under ett strömavbrott.

Medicin

Förvara medicinen på en säker och tillgänglig plats. Om din medicin behöver förvaras i kyl kan du ha en kylväska till hands och isblock i frysen i så fall. Insulin kan vanligtvis förvaras i rumstemperatur i upp till 28 dagar. Följ alltid förvaringsanvisningarna på ditt recept.

Rörlighetshjälpmedel

De flesta trapphissar, badhissar och andra hushållshjälpmedel är batteridrivna, men tänk på att om du använder dem under ett strömavbrott kommer de inte att förbli fulladdade. Om du använder en nät driven trapphiss, kontrollera om det finns ett manuellt frigöringshandtag, som kommer att återföra hissen säkert till marknivå vid behov.

Elektrisk medicinsk utrustning

Om du använder en njurdialysapparat i hemmet, andningsapparat eller annan medicinsk utrustning, se till att du pratar med din vårdare, distriktssköterska, läkare eller socialarbetare. De kanske kan hjälpa dig att förbereda en personlig nödplan, så att du vet vad du ska göra om du har ett strömavbrott som att skaffa ett reservbatteri

Om du behöver medicinsk rådgivning under ett strömavbrott, ring NHS Direct Helpline på 111.

Dataskydd

Hur vi följer den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR)

Med ditt samtycke kan vi dela dina uppgifter med din energileverantör som också kan erbjuda Prioriterade tjänster som du kan dra nytta av.

Dina kontaktuppgifter kommer att hållas strikt konfidentiella och vidarebefordras endast till andra organisationer för relaterade ändamål, t.ex. ett mätarföretag som skulle behöva känna till några särskilda åtkomstkrav om de skulle behöva besöka ditt hem för att åtgärda eventuella problem med din mätutrustning. Om du informerar oss om en nominerad kontakt, ger du ditt uttryckliga samtycke till att vi pratar med din nominerade kontakt å dina vägnar när du tillhandahåller Priority Services. Det kan innebära att vi kommer att dela information om dig och din leverans med dem. Vi kommer aldrig att dela anledningen du har angett för att anmäla dig till registret.

Vi kommer aldrig att använda dina uppgifter för marknadsföringsändamål, vilket innebär att du inte kommer att få oönskade telefonsamtal eller meddelanden som ett resultat av registreringen, och data i Priority Services Register kommer inte att delas för andra ändamål än de tjänster som beskrivs ovan.

Om du inte längre behöver vara registrerad för Priority Services eller vill ta bort dig själv från vårt Priority Services Register, vänligen meddela oss med hjälp av kontaktuppgifterna vi angav på sidan 3. Dina uppgifter kommer att lagras i vårt Priority Services Register tills dess. när du ber om att de ska tas bort, eller den registrerade leverantören på fastigheten meddelar oss om ändrade omständigheter.