

# 客户服务在 Vattenfall Networks

# 接触 我们



您是否不确定您的DNO或IDNO是谁？  
通过能源网络网站查找  
或致电 **+44 (0)20 7832 7998** 询问。

## 在 案件 的 A 力量 切 - 称呼 105

瓦滕福能源网络是105服务的成员。  
我们的员工将能够帮助您解决问题。



## 一般的 查询 和 连接



电子邮件 我们在 [idno.care@vattenfall.com](mailto:idno.care@vattenfall.com)  
或致电 在 **+44 (0)20 7832 7998**

我们是有能力的到提供复制的这陈述在一个无障碍格式和提供协助如果你的第一的语言不是英语。我们是还有能力的到提供这陈述在盲文和大的文本。



# 停电期间该怎么办？

我们理解电力是我们日常生活中的一个关键需求，在停电时可能会导致严重的干扰。以下提示可能帮助您在停电期间保持安全。

## 什么 到 做 第一的？

- 首先，如果您看到任何可疑或紧急情况（如火灾或烟雾），请确保您和您的家人的安全，然后立即拨打999报警。
- 其次，如果一切安全，请检查您的邻居是否也失去了电力供应，然后拨打105报告您所在地区的停电情况。
- 瓦滕福能源网络的顾问将能够接收您的详细信息，并通过电话提供一些建议。

## 什么 如果 我的 邻居 做 有 力量？

- 请检查您的跳闸开关。如果它全部显示“开启”，则拨打105报告您所在地区的停电情况。
- 如果您的跳闸开关已触发（处于“关闭”位置），则可以将其打开。如果它再次跳闸，则可能是您的内部供电出现问题，或者某个电器故障。在这种情况下：
  - 在您再次尝试前尽量拔掉所有插头。确保您和您的家人的安全。
  - 如果您不确定该怎么办，请联系我们，我们将能够提供帮助。

## 其他 尖端

- 随手准备手电筒。尽量避免使用蜡烛。
- 准备一个电池收音机，这样您可以听收音机的最新消息。
- 随手准备一个有线的模拟电话，因为无线或数字电话需要电力才能工作。
- 断开任何敏感的电气设备。

# 参观你的家

在肯定场合，我们将需要到访问你的家到履行至关重要的检查，维护或者维修工作。

什么发生什么时候我们访问？

当我们需要根据您的请求访问您的家时，我们会提前与您联系，让您知道我们将何时到达。当我们需要进入您的家进行检查、维护或修理设备时，我们也会与您联系。在这些情况下，我们可能会派遣我们自己的员工或代表我们工作的承包商。我们会确保派遣的人员身体健康，经过适当的培训，具备完成工作所需的技能。

如何识别我们团队的成员？

全部我们的雇员和承包商将要 有鉴别徽章包括他们的姓名，公司姓名和照片。

然而，如果你是不确定关于这访问，请联系我们在 +44 (0)20 7832 7998

在我们这里设置密码

你可能选择到有 A 安全密码和我们哪个我们的员工或者承包商能使用到确认他们自己。如果你会喜欢到放向上 A 密码，请：

接触我们在 +44 (0)20 7832 7998 或者

电子邮件我们在：[idno.care@vattenfall.com](mailto:idno.care@vattenfall.com)



# 计划和计划外的力量削减

我们工作不断地到提供最低限度破坏到你的电供应。然而，我们可能需要到打断你的联系到履行任何一个计划工作或者到解决计划外的力量削减。

注意为了计划力量削减

我们将要写到告诉你关于A计划中断到你的电供应和在至少二天先进的注意。

什么如果我是医学上的依赖的在电？

我们操作A优先事项服务登记哪个是自由的的收费。更多的信息能是成立在这下一个页。



计划外的力量削减

故障在这网络能原因力量削减。我们将要工作到恢复你的供应迅速地和安全。这大体时间我们拿依靠在这类型的过错和如果A更宽的天气状况是影响我们的操作。然而，看我们的有保证表现标准为了赔偿在案件我们是无法到见面我们的时间范围为了恢复。

# 优先事项 服务 登记

电是一个不可缺少的部分的我们的日常的生活和一些的我们的顾客有特别的要求哪个需要更远协助。那是为什么我们提供A自由的优先事项服务登记到有能力的到裁缝我们的服务到你的奈编辑。

## 合格和注册

你能登记到我们的优先事项服务如果你是任何一个：

- 的可领取养老金的年龄；
- 残疾人；
- 长期地生病的；
- 有特别的沟通需要；
- 居住和孩子们在下面5；或者
- 你依靠在电为了医疗的原因
- 如果你是不确定，请称呼我们到讨论 **+44 (0)20 7832 7998**

你能登记经过填充在这[形式在我们的网站](#)。

我们能还提供A复制的这形式自由的的收费通过邮政。

什么能你预计从我们？

- 提供你和A直接的电话数字到称呼在这事件的一个计划外的力量切；
- 通知你在至少3在职的天前我们计划一个中断到你的电供应；
- 给予你基本的建议关于如何到停留安全的期间这力量切；和
- 保持你作为更新作为可能的，特别和这实际的时间的这供应恢复到你的房子。



# 优先事项 服务 注册指导

**如果您使用 PSR，在面临意外电源中断时，您可能需要考虑以下一些额外步骤：**

## 紧急联系电话

将所有紧急联系电话号码放在手边。这可以包括您的朋友、家人、护理人员或其他任何人的号码。你发现相关的。这可以在您的手机上，但是，我们建议将其写下来或打印在清单上。手机电池在断电期间可能会失去电量。

考虑购买模拟固定电话，而不是数字。请记住，如果您的固定电话需要市电供电，停电时无法工作。

## 药物

将药物存放在安全且易于取用的地方。如果您的药物需要冷藏，您可以准备一个冷藏袋，并在冰箱中放入冰块以防万一。胰岛素通常可以在室温下保存长达 28 天。请务必遵循处方上详细说明书的储存说明。

## 行动辅助工具

大多数楼梯升降机、浴室升降机和和其他家用移动辅助设备都是电池供电的，但请注意，如果您在停电期间使用它们，它们将无法保持充满电。如果您使用电源供电的楼梯升降机，请检查是否有手动释放手柄，如果需要，该手柄可以将升降机安全返回地面。

## 电气医疗设备

如果您使用家用肾透析机、呼吸装置或其他医疗设备，请务必咨询您的护理人员、地区护士、医生或社会工作者。他们也许能够帮助您制定个人应急计划，以便您知道停电时该怎么做，例如购买备用电池。

**如果您在停电期间需要医疗建议，请拨打 NHS 直接帮助热线 111。**

# 数据保护

## 我们如何遵守《通用数据保护条例》(GDPR)

经您同意，我们可以与您的能源供应商分享您的详细信息，他们也可能提供您可以从中受益的优先服务。

您的联系方式将受到最严格的保密，并且仅传递给其他用于相关目的的组织，例如仪表公司，他们需要了解任何特殊的访问要求，如果他们需要访问您的家来解决您的计量设备的任何问题。如果您向我们提供指定联系人，即表示您明确同意我们在提供优先服务时代表您与您指定的联系人交谈。这可能意味着我们将与他们分享有关您和您的供应的信息。我们绝不会透露您选择加入注册的原因。

我们绝不会将您的详细信息用于营销目的，这意味着您不会因注册而收到未经请求的电话或消息，并且优先服务注册上的数据不会出于上述服务之外的目的而共享。

如果您不再需要注册优先服务或希望将自己从我们的优先服务登记册中删除，请使用我们在第 3 页上提供的联系方式告知我们。在此之前，您的详细信息将保留在我们的优先服务登记册中当您要求将其移除，或者酒店的注册供应商告知我们情况发生变化时。