

Atención al cliente en Vattenfall Networks

Contacto a nosotros



Son tú inseguro OMS su DNO o IDNO ¿es?
Infórmese a través de la [web de Energy Networks](#)
O dar a nosotros a llamar en **+44 (0)20 7832 7998**

En caso de a fuerza cortar - Llamar 105

Vattenfall Redes es a miembro de el 105 servicio. A miembro de personal voluntad ser capaz a ayuda con su consulta.



General consultas y conexiones

Correo electrónico a nosotros en idno.care@vattenfall.com
O llamar en **+44 (0)20 7832 7998**

Nosotros son capaz a proporcionar a copiar de este declaración en un accesible formato y proporcionar asistencia si su primero idioma es no inglés. Nosotros son también capaz a proporcionar este declaración en braille y grande texto.



Qué a hacer durante a fuerza ¿cortar?

Nosotros entender eso electricidad es a llave necesidad en nuestro a diario vidas y poder causa grave ruptura cuando allá es a fuerza cortar. El siguiente consejos podría ayuda tú permanecer seguro durante a pérdida de suministrar a su propiedad.

Qué a hacer ¿primero?

- **En primer lugar, si tú ver cualquier cosa sospechoso o eso aspecto como un emergencia (semejante como fuego o fumar) por favor hacer seguro tú y su familia son seguro y entonces llamar 999 inmediatamente _**
- Segundo, si todo es seguro, controlar si su vecinos tener también perdido su electricidad suministrar entonces llamar 105 a informe a fuerza cortar en su área.
- A Vattenfall tutor voluntad ser capaz a llevar su detalles y proporcionar alguno consejo encima el teléfono.

Qué si mi vecinos hacer tener ¿fuerza?

- Proceder a controlar su viaje cambiar. Si él todo aspecto "en", entonces llamar 105 a informe a fuerza cortar en su área.
- Si su viaje conmutado tiene operado (en un "apagado" posición"), entonces tú poder cambiar él atrás en. Si él excursiones de nuevo, entonces allá es a problema con su interno suministrar, o un aparato es defectuoso. En eso caso:
 - Intentar a desenchufar todo antes tú intentar de nuevo.
 - Hacer seguro eso tú y su familia son seguro.
 - Si tú son inseguro qué a hacer, contacto a nosotros y nosotros voluntad ser capaz a asistir.

Otro consejos

- Mantener a antorcha práctico. Evitar usando velas dónde posible.
- Mantener a batería radio entonces tú poder escuchar a radio actualizaciones
- Mantener un término análogo teléfono con a cable práctico como su sin cable o digital requiere electricidad a funcionar.
- Desconectar cualquier sensible eléctrico equipo.

Visitando su hogar

En cierto ocasiones, nosotros voluntad necesidad a visita su hogar a llevar a cabo crucial inspecciones, mantenimiento o reparar trabajar.

Qué sucede cuando nosotros ¿visita?

Cuando nosotros necesidad a visita su hogar en su pedido, tú voluntad ser contactado en avance a dejar tú saber cuando nosotros voluntad ser capaz a asistir. Nosotros voluntad también contacto tú cuando nosotros requerir a acceso su hogar para inspección, mantenimiento o reparar trabajar en nuestro equipo . En estos ocasiones, nosotros puede enviar a miembro de nuestro propio personal o nuestro contratista laboral en nuestro beneficio. Nosotros voluntad asegurar eso allá es a adaptar y adecuadamente entrenado persona provisto de el habilidades requerido a hacer el trabajo.

Cómo a identificar a miembro de nuestro ¿equipo?

Todo nuestro empleados y contratistas voluntad tener identificación insignias incluido su nombre, compañía nombre y fotografía.

Sin embargo, si estás inseguro acerca de este visita, por favor contacto a nosotros en **+44 (0)20 7832 7998**

Configuración a contraseña con a nosotros

Tú podría elegir a tener a seguridad contraseña con a nosotros cual nuestro empleado o contratista poder usar a identificar ellos mismos. Si tú haría como a colocar arriba a contraseña, por favor:

contacto a nosotros en **+44 (0)20 7832 7998**

correo electrónico a nosotros en : [idno.care @vattenfall.com](mailto:idno.care@vattenfall.com)



Planificado y no planificado fuerza cortes

Nosotros trabajar continuamente a proporcionar mínimo ruptura a su electricidad suministrar. Sin embargo, nosotros podría necesidad a interrumpir su conexión a llevar a cabo cualquiera planificado trabajar o a resolver no planificado fuerza cortes

Aviso para planificado fuerza cortes

Nosotros voluntad escribir a decir tú acerca de a planificado interrupción a su electricidad suministrar con en el menos dos días avanzado aviso.

Qué si I soy médicamente dependiente en ¿electricidad?

Nosotros funcionar a Prioridad Servicio Registro cual es gratis de cargar. Más información poder ser encontró en el próximo página.



No planificado fuerza cortes

Fallas en el red poder causa fuerza cortes Nosotros voluntad trabajar a restaurar su suministrar rápidamente y sin peligro. El periodo de tiempo nosotros llevar depende en el tipo de falla y si a más amplio clima condición es conmovedor nuestro operaciones. Sin embargo, ver nuestro garantizado Actuación Estándares para compensación en caso nosotros son incapaz a encontrarse nuestro marcos de tiempo para restauracion.

Prioridad Servicio Registro

Electricidad es un integral parte de nuestro a diario vidas y alguno de nuestro cliente tener especial requisitos cual necesidad más asistencia. Eso es por qué nosotros proporcionar a gratis prioridad servicio registro a ser capaz a Sastre nuestro servicio a su ne eds.

Elegibilidad y registrándose

Tú poder registro a nuestro prioridad servicio si tú son cualquiera:

- de con derecho al retiro edad;
- desactivado;
- crónicamente enfermo;
- tener especial comunicación necesidades;
- vivir con niños bajo 5; o
- tú depender en electricidad para médico razones
- Si tú son inseguro, por favor llamar a nosotros a discutir en **+44 (0)20 7832 7998**

Tú poder registro por relleno en el [forma en nuestro sitio web](#) Nosotros poder también proporcionar a Copiar de el forma gratis de cargar a través de correo.

Qué poder tú esperar de ¿a nosotros?

- Proporcionar tú con a directo teléfono número a llamar en el evento de un no planificado fuerza cortar;
- informando tú en el menos 3 laboral días antes nosotros plan un interrupción a su electricidad suministrar;
- Donación tú básico consejo acerca de cómo a permanecer seguro durante el fuerza cortar; y
- Acuerdo tú como actualizado como posible, particularmente con el actual tiempo de el suministrar restauracion a su casa.



Prioridad Servicio Registrar Orientación

Si está en PSR, aquí hay algunos pasos adicionales que puede considerar cuando se enfrente a interrupciones de energía inesperadas:

Números de contacto de emergencia

Mantenga todos los números de contacto de emergencia a mano. Esto podría incluir los números de sus amigos, familiares, cuidadores o cualquier otra persona encuentras relevante. Esto puede ser en su teléfono celular, sin embargo, nosotros recomienda tener esto escrito o en una lista impresa como la batería del teléfono puede perder su carga durante un apagón.

Considere obtener un teléfono fijo analógico, en lugar de un uno digital Recuerda, si tu teléfono fijo requiere un fuente de alimentación de red, no funcionará durante un corte de energía.

Medicamento

Mantenga los medicamentos en un lugar seguro y accesible. Si su medicamento necesita mantenerse refrigerado, podría tener una bolsa térmica a mano y bloques de hielo en el congelador por si acaso. Por lo general, la insulina se puede conservar a temperatura ambiente hasta por 28 días. Siempre siga las instrucciones de almacenamiento detalladas en su receta.

Prioridad Servicio Registrar Orientación

Ayudas de movilidad

La mayoría de los salvaescaleras, elevadores de baño y otras ayudas de movilidad doméstica funcionan con baterías, pero tenga en cuenta que si los usa durante un corte de energía, no permanecerán completamente cargados. Si utiliza una silla salvaescaleras alimentada por la red eléctrica, compruebe si hay una manija de liberación manual, que devolverá la silla elevadora de forma segura al nivel del suelo si es necesario.

Equipo medico electrico

Si usa una máquina de diálisis renal en el hogar, un dispositivo de respiración u otro equipo médico, asegúrese de hablar con su cuidador, enfermera de distrito, médico o trabajador social. Es posible que puedan ayudarlo preparar un plan de emergencia personal, para que sepa qué hacer si tiene un corte de energía, como adquirir una batería de respaldo.

Si necesita asesoramiento médico durante un corte de energía, llame a la línea de ayuda directa de NHS al 111.

Protección de Datos

Cómo cumplimos con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Con su consentimiento, podemos compartir sus datos con su proveedor de energía, quien también puede ofrecer servicios prioritarios de los que puede beneficiarse.

Sus datos de contacto se mantendrán en la más estricta confidencialidad y solo se transmitirán a otras organizaciones para fines relacionados, por ejemplo, una compañía de medidores que necesitaría conocer cualquier requisito de acceso especial en caso de que necesiten visitar su hogar para solucionar cualquier problema con su equipo de medición. Si nos informa de un contacto designado, está dando su consentimiento explícito para que hablemos con su contacto designado en su nombre al proporcionar Servicios Prioritarios. Esto puede significar que compartiremos información sobre usted y su suministro con ellos. Nunca compartiremos la razón que ha dado para participar en el Registro.

Nunca utilizaremos sus datos con fines de marketing, lo que significa que no recibirá llamadas telefónicas o mensajes no solicitados como resultado del registro, y los datos del Registro de servicios prioritarios no se compartirán para fines que no sean los servicios descritos anteriormente.

Si ya no necesita estar registrado para los Servicios Prioritarios o desea eliminarse de nuestro Registro de Servicios Prioritarios, infórmenos utilizando los datos de contacto que proporcionamos en la página 3. Sus datos se mantendrán en nuestro Registro de Servicios Prioritarios hasta ese momento. a medida que solicita que se eliminen, o el proveedor registrado en la propiedad nos informa de un cambio en las circunstancias.