

Kundenbetreuung bei Vattenfall Networks

Kontakt uns



Sind Du unsicher WHO dein DNO oder IDNR Ist?
Informieren Sie sich auf der [Energy Networks Website](#)
Oder gib uns A Forderung An **+44 (0)20 7832 7998**

In Fall von A Leistung schneiden – Forderung 105

Vattenfall Netzwerke Ist A Mitglied von Die 105
service. A Mitglied von Mitarbeiter Wille Sei fähig
zu hilfe mit dein anfrage.



Allgemein Anfragen und Verbindungen

Email uns bei idno.care@vattenfall.com
Oder anrufen An **+44 (0)20 7832 7998**

Wir sind fähig zu bieten a kopieren von das
stellungnahme in ein zugänglich format und bieten
hilfe wenn dein erste sprache ist nicht English. Wir
sind auch fähig zu bieten das stellungnahme in
Blindenschrift und Groß text.



Was Zu Tun während A Leistung schneiden?

Wir verstehen das elektrizität ist A taste brauchen in unser täglich leben und dürfen ursache ernst störung wenn dort ist A leistung schneiden. Der folgende tipps könnte hilfe du bleiben sicher während A verlust von liefern zu dein eigentum.

Was zu tun erste?

- **Zuerst, wenn du sehen irgendetwas verdächtig oder das sieht aus wie ein notfall (solch als feuer oder rauch) bitte machen sicher du und dein familie sind sicher und dann forderung 999 sofort .**
- **Zweite, wenn alles ist sicher, überprüfen wenn dein nachbarn haben auch verloren ihre elektrizität liefern dann forderung 105 zu bericht a leistung schneiden in dein bereich.**
- **A Vattenfall berater wille sei fähig zu nehmen dein einzelheiten und bieten manche beratung über die telefon.**

Was wenn mein nachbarn tun haben leistung?

- Fortfahren zu überprüfen dein reise schalten. Wenn es alle sieht aus "an", dann forderung 105 zu bericht A leistung schneiden in dein bereich.
- Wenn dein reise geschaltet hat betrieben (in ein "aus" position), dann du dürfen schalten es zurück an. Wenn es reisen nochmal, dann dort ist a problem mit dein intern liefern, oder ein gerät ist defekt. In das fall:
 - Versuchen zu ausstecken alles vor du versuchen nochmal.
 - Machen sicher das du und dein familie sind sicher. Wenn du sind unsicher was zu tun, kontakt uns und wir wille sei fähig zu helfen.

Andere tipps

- Halten A fackel praktisch. Vermeiden verwenden kerzen wo möglich.
- Halten a batterie radio so du dürfen hören zu radio aktualisierung.
- Halten ein analog telefon mit a kabel praktisch als dein
- Kabellos oder digital erfordert elektrizität zu arbeiten.
- Trennen beliebig empfindlich elektrisch ausrüstung.

Besuch dein heim

In bestimmt anlässe, wir wille brauchen zu besuchen dein heim zu ausführen zentral inspektionen, wartung oder reparatur arbeiten.

Was das passiert wenn wir besuchen?

Wenn wir brauchen zu besuchen dein heim bei dein anfrage, du wille sei kontaktiert in vorauszahlung zu lassen du wissen wenn wir wille sei fähig zu teilnehmen. Wir wille auch kontakt du wenn wir erfordern zu zugang dein heim für inspektion, wartung oder reparatur arbeiten an unser ausrüstung.

A diese anlässe, wir dürfen schicken a mitglied von unser eigen mitarbeiter oder unser auftragnehmer arbeiten an unser namen. Wir wille sicherstellen das dort ist A fit und richtig ausgebildet person besitzen die fähigkeiten erforderlich zu tun die arbeit.

Wie zu identifizieren a mitglied von unser team?

Alle unser mitarbeiter und auftragnehmer wille haben identifikation abzeichen einschließlic ihre name, unternehmen name und foto.

Jedoch, Wenn du bist unsicher um Das besuchen, Bitte Kontakt uns bei **+44 (0)20 7832 7998**

Einstellung A passwort mit uns

Du könnte wählen Zu haben A Sicherheit Passwort mit uns welche unser Mitarbeiter oder Auftragnehmer dürfen verwenden Zu identifizieren sich. Wenn Du würde wie Zu Satz hoch A Passwort, Bitte:

Kontakt uns bei: **+44 (0)20 7832 7998** oder

Email uns bei: [idno.care @vattenfall.com](mailto:idno.care@vattenfall.com)



Geplant Und ungeplant Leistung Schnitte

Wir arbeiten ständig zu bieten minimum störung zu dein elektrizität liefern. Jedoch, wir könnte brauchen zu unterbrechen dein verbindung zu ausführen entweder geplant arbeiten oder zu beschließen ungeplant leistung schnitte.

Notiz für geplant leistung schnitte

Wir wille schreiben zu erzählen du um a geplant unterbrechung zu dein elektrizität liefern mit bei am wenigsten zwei tage fortschrittlich notiz.

Was Wenn ICH Bin medizinisch abhängig An Elektrizität?

Wir arbeiten A Priorität Service Registrieren welche Ist frei von Aufladung. Mehr Information dürfen Sei gefunden An Die nächste Buchseite.



Ungeplant leistung schnitte

Fehler an die netzwerk dürfen ursache leistung schnitte. Wir wille arbeiten zu wiederherstellen dein liefern schnell und sicher. Der zeitenfenster wir nehmen kommt darauf an an die typ von fehler und wenn A breiter wetter zustand ist beeinflussen unser operationen. Jedoch, sehen unser garantiert leistung normen für entschädigung in fall wir sind unfähig zu treffen unser zeitraumen für wiederherstellung.

Priorität Service Registrieren

Elektrizität ist ein integral teil von unser täglich leben und manche von unser kunde haben speziell anforderungen welche brauchen weiter hilfe. Das ist warum wir bieten A frei priorität service registrieren zu sei fähig zu schneider unser service zu dein ne eds.

Berechtigung und registrieren

Du dürfen registrieren zu unser priorität service wenn du sin Entweder:

- Von rentenfähig alter;
- Behinderte;
- Chronisch krank;
- Haben speziell kommunikation bedürfnisse;
- Live mit kinder unter 5; oder
- Du abhängen an elektrizität für medizinisch gründe dafür
- Wenn du sind unsicher, bitte forderung uns zu besprechen sie unter **+44 (0)20 7832 7998**

Du dürfen registrieren von füllung in die [form an unser webseite](#) . wir dürfen auch bieten A kopieren von die form frei von aufladung über post.

Was dürfen Du erwarten aus uns?

- Bereitstellen Du mit A Direkte Telefon Nummer Zu Forderung In Die
- Fall von ein ungeplant Leistung schneiden;
- Informieren Du bei am wenigsten 3 Arbeiten Tage Vor Wir planen ein
- Unterbrechung Zu dein Elektrizität liefern;
- Geben Du essentiell Beratung um Wie Zu bleiben sicher während
- Die Leistung schneiden; Und
- Halten Du als Aktualisiert als möglich, insbesondere mit Die tatsächlich Zeit von Die liefern Wiederherstellung Zu dein Haus.



Priorität Service Anleitung registrieren

Wenn sie PSR verwenden, sind hier einige zusätzliche schritte, die sie bei unerwarteten stromunterbrechungen berücksichtigen sollten:

Telefonnummern für notfälle

Halten sie alle notfallkontaktnummern griffbereit. Das könnte Geben sie die nummern ihrer freunde, familie, betreuer oder anderer personen an Sie relevant finden. Dies kann jedoch auf ihrem handy sein Empfehlen, dies aufzuschreiben oder auf einer gedruckten liste als Der akku des telefons kann während eines stromausfalls seine ladung verlieren.

Erwägen sie die anschaffung eines analogen festnetztelefons, anstatt eines Digitale. Denken sie daran, wenn ihr festnetztelefon a erfordert Netzstromversorgung, es funktioniert nicht während eines stromausfalls.

Medikament

Bewahren sie medikamente an einem sicheren und zugänglichen ort auf. Wenn ihre medikamente gekühlt aufbewahrt werden müssen, haben sie für den fall der fälle eine kühlflasche zur hand und eisblöcke im gefrierschrank. Insulin kann in der regel bis zu 28 tage bei raumtemperatur aufbewahrt werden. Befolgen sie immer die auf ihrem rezept angegebenen aufbewahrungshinweise.

Priorität Service Anleitung registrieren

Mobilitätshilfen

Die meisten treppenlifte, badewannenlifter und andere mobilitätshilfen für den haushalt sind batteriebetrieben, aber denken sie daran, dass sie nicht vollständig aufgeladen bleiben, wenn sie sie während eines stromausfalls verwenden. Wenn sie einen netzbetriebenen treppenlift verwenden, überprüfen sie, ob es einen manuellen entriegelungsgriff gibt, der den lift bei bedarf sicher auf den boden zurückbringt.

Elektrische medizinische geräte

Wenn sie zu hause ein nierendialysegerät, ein beatmungsgerät oder andere medizinische geräte verwenden, sprechen sie unbedingt mit ihrem betreuer, der bezirkskrankenschwester, ihrem arzt oder sozialarbeiter. Sie können ihnen möglicherweise helfen, einen persönlichen notfallplan zu erstellen, damit sie wissen, was zu tun ist, wenn sie einen stromausfall haben, z. B. Die anschaffung einer pufferbatterie

**Wenn sie während eines stromausfalls
medizinischen rat benötigen, rufen sie die
NHS direct helpline unter 111 an.**

Datenschutz

Wie wir die datenschutz-grundverordnung (DSGVO) einhalten

Mit ihrer zustimmung können wir ihre daten an ihren energievorsorger weitergeben, der möglicherweise auch priority services anbietet, von denen sie profitieren können.

Ihre kontakt-daten werden streng vertraulich behandelt und nur zu verwandten zwecken an andere organisationen weitergegeben, z. B. An ein messunternehmen, das über besondere zugangsanforderungen bescheid wissen müsste, falls es ihr haus besuchen muss, um probleme mit ihrer mess-ausrüstung zu beheben. Wenn sie uns einen benannten ansprechpartner mitteilen, geben sie uns ihre ausdrückliche zustimmung, bei der erbringung von priority services in ihrem namen mit ihrem benannten ansprechpartner zu sprechen. Dies kann bedeuten, dass wir informationen über sie und ihre versorgung mit ihnen teilen. Wir werden niemals den grund teilen, den sie angegeben haben, um sich für das register anzumelden.

Wir werden ihre daten niemals für marketingzwecke verwenden, was bedeutet, dass sie infolge der registrierung keine unerwünschten anrufe oder nachrichten erhalten, und daten im priority services register werden nicht für zwecke weitergegeben, die über die oben beschriebenen dienste hinausgehen.

Wenn sie sich nicht mehr für priority services registrieren müssen oder sich aus unserem priority services register entfernen möchten, teilen sie uns dies bitte über die auf seite 3 angegebenen kontakt-daten mit. Ihre daten werden bis zu diesem zeitpunkt in unserem priority services register gespeichert wenn sie verlangen, dass sie entfernt werden, oder der registrierte lieferant des objekts uns über eine änderung der umstände informiert.