

Obsługi Klienta w Vattenfall Networks

Kontakt nas



Czy Ty niepewny Kto twój DNO lub IDNO Jest?

Dowiedz się za pośrednictwem [strony internetowej Energy Networks](#)

Lub daj nas A dzwonić NA **+44 (0)20 7832 7998**

W sprawa z A moc cięcie - dzwonić 105

Vattenfall sieci jest a członek z the 105 praca. A członek z personel będzie być zdolny do pomoc z twój zapytanie.



Ogólny zapytania I znajomości

E-mail nas Na idno.care@vattenfall.com
Lub zadzwoń NA **+44 (0)20 7832 7998**

My czy zdolny do dostarczać A kopij z ten oświadczenie W jakiś dostępny format I dostarczać wsparcie jeśli twój pierwszy język jest nie język angielski. My czy również zdolny do dostarczać ten oświadczenie W brajl I duży tekst.



Co Do Do podczas A moc cięcie?

My zrozumieć to elektryczność jest A klucz potrzebować W nasz codziennie żyje I moc przyczyna poważny zakłócenie kiedy tam jest A moc cięcie. The następny porady moc pomoc ty zostawać bezpieczna podczas A strata z dostarczać do twój nieruchomości.

Co do do pierwszy?

- **Po pierwsze, jeśli zauważysz cokolwiek podejrzanego lub co wygląda jak sytuacja awaryjna (takie jak pożar lub dym), upewnij się, że ty i twoja rodzina jesteście bezpieczni, a następnie natychmiast zadzwoń pod numer 999.**
- Po drugie, jeśli wszystko jest bezpieczne, sprawdź, czy twoi sąsiedzi również stracili dostawę prądu, a następnie zadzwoń pod numer 105, aby zgłosić awarię zasilania w twojej okolicy.
- Doradca Vattenfall będzie mógł przyjąć twoje dane i udzielić kilku porad telefonicznie.

Co Jeśli Mój sąsiedzi Do Posiadać moc?

- Przystępować do sprawdzać twój wycieczka przełącznik. Jeśli to wszystko wygląda "NA", następnie dzwonić 105 do raport A moc cięcie W twój obszar.
- Jeśli twój wycieczka przełączony ma operowany (w jakiś "wyłączony" pozycja"), następnie ty moc przełącznik to z powrotem na. Jeśli to wycieczki ponownie, następnie tam jest a problem z twój wewnętrzny dostarczać, lub jakiś urządzenie jest uszkodzony. W to sprawa:
 - Próbować do wyjąć wtyczkę wszystko zanim ty próbować Ponownie. Robić jasne to ty I twój rodzina czy bezpieczna.
 - Jeśli ty czy niepewny co do do, kontakt nas i my będzie być Zdolny do wspierać.

Inny porady

- Trzymać A latarka poręczny. Unikać za pomocą świece gdzie Możliwy.
- Trzymać a bateria radio więc ty moc słuchać do radio aktualizacje.
- Trzymać jakiś analog telefon z a sznur poręczny jak twój Bezprzewodowy lub cyfrowy wymaga elektryczność do działać.
- Rozłączyć się każdy wrażliwy elektryczny sprzęt.

Przyjezdny twój dom

W niektórych okazjach, my będziemy potrzebować do odwiedzić twój dom do dokonywać kluczowej inspekcji, konserwacji lub naprawy prac.

Co dzieje się kiedy my odwiedzamy?

Gdy my potrzebujemy do odwiedzić twój dom na twój wniosek, ty będziemy być skontaktowanymi się w osiągnięciu do pozwalając ty wiedzieć kiedy my będziemy być zdolny do brać udział. My będziemy również kontaktować ty kiedy my wymagamy do dostępu twój dom do kontrola, konserwacji lub naprawy prac NA nasz sprzęt. Na te okazjach, my możemy wysłać a członek z naszego własnego personelu lub naszego wykonawcę pracującego na nasz w imieniu. My będziemy zapewnić to tam jest A pasować I odpowiednio przeszkolony osoba posiadająca te umiejętności wymagane do do the stanowisko.

Jak do zidentyfikować a członka z naszego zespołu?

Wszystko nasz pracownicy i wykonawcy będą posiadać identyfikację odznakami w tym ich nazwa, firma nazwa i fotografia.



Jednakże, jeśli jesteś niepewny o ten odwiedzić, proszę kontaktować nas na **+44 (0)20 7832 7998**

Ustawienie a hasło z nas

Ty możesz wybierać do posiadać a bezpieczeństwo hasła z nas który nasz pracownik lub wykonawca może używać do zidentyfikować siebie. Jeśli ty zrobiłbym tak jak do ustawić w górę A hasło, proszę:

Kontakt nas na **+44 (0)20 7832 7998** lub

E-mail nas o : [ido.Care @vattenfall . kom](mailto:ido.Care@vattenfall.com)



Zaplanowany I nieplanowany moc cięcia

My praca bez przerwy do dostarczać minimum zakłócenie do twój elektryczność dostarczać. Jednakże, my móc potrzebować do przerywać twój połączenie do dokonywać albo zaplanowany praca lub Do rozstrzygać nieplanowany moc cięcia.

Ogłoszenie do zaplanowany moc cięcia

My będzie pisać do powiedzieć ty o a zaplanowany przerwanie do Twój elektryczność dostarczać z na najmniej dwa dni zaawansowany Ogłoszenie.

Co jeśli I jestem medycznie zależny NA elektryczność?

My działać a priorytet praca rejestr który jest bezpłatny z opłata. Więcej informacja móc być znaleziony NA the następny strona.



Nieplanowany moc cięcia

Usterki na the sieć móc przyczyna moc cięcia. My będzie praca do przywrócić twój dostarczać szybko I bezpiecznie. The ramy czasowe my brać zależy NA the typ z wada I jeśli A szerszy pogoda stan jest wpływający nasz operacje. Jednakże, widzieć nasz gwarantowane wydajność normy do odszkodowanie W sprawa my czy niezdolny do poznać nasz ramy czasowe do przywrócenie.

Priorytet Praca Rejestr

Elektryczność jest integralną częścią naszego codziennego życia, a niektórzy z naszych klientów mają specjalne wymagania, które wymagają dodatkowej pomocy. Dlatego oferujemy bezpłatną rejestrację w usłudze priorytetowej, aby dostosować naszą obsługę do Twoich potrzeb.

Uprawnienia i rejestracyjny

Ty Móc rejestr Do nasz priorytet praca Jeśli Ty Czy albo:

- z emerytalny wiek;
- wyłączony;
- chronicznie chory;
- Posiadać specjalny Komunikacja wymagania;
- na żywo z dzieci pod 5; Lub
- Ty zależec NA Elektryczność Do medyczny powody
- Jeśli Ty Czy niepewny, proszę dzwonić nas Do porozmawiaj pod numerem **+44 (0)20 7832 7998**

Ty Móc rejestr przez pożywny W the [formularz NA nasz strona internetowa](#). My Móc Również dostarczać A Kopiuj z the formularz bezpłatny z opłata przez post.

Co móc ty oczekiwać z nas?

- Dostarczanie ty z a bezpośredni telefon numer do dzwonić w the wydarzenie z jakiś nieplanowany moc cięcie;
- Informujący ty na najmniej 3 pracujący dni zanim my plan jakiś przerwanie do twój elektryczność dostarczać;
- Dający ty niezbędny rada o jak do zostawać bezpieczna podczas the moc cięcie; I
- Konserwacja ty jak zaktualizowane jak możliwy, w szczególności z the rzeczywisty czas z the dostarczać przywrócenie do twój dom.



Priorytet Praca Zarejestruj się

Jeśli korzystasz z PSR, oto kilka dodatkowych kroków, które warto rozważyć w obliczu nieoczekiwanych przerw w dostawie prądu:

Numery alarmowe

Trzymaj wszystkie numery kontaktowe w nagłych wypadkach pod ręką. To mogłoby zawierać numery znajomych, rodziny, opiekunów lub kogokolwiek innego uważasz za istotne. To może być na telefonie komórkowym, jednak my zalecamy zapisanie tego lub wydrukowanie listy jako bateria telefonu może się rozładować podczas przerwy w dostawie prądu.

Rozważ zakup analogowego telefonu stacjonarnego zamiast telefonu cyfrowy. Pamiętaj, jeśli Twój telefon stacjonarny wymaga zasilanie sieciowe, nie będzie działać podczas przerwy w dostawie prądu.

Lek

Przechowuj leki w bezpiecznym i łatwo dostępnym miejscu. Jeśli twoje leki muszą być przechowywane w lodówce, możesz mieć pod ręką chłodną torbę i kostki lodu w zamrażarce na wszelki wypadek. Insulinę można zwykle przechowywać w temperaturze pokojowej do 28 dni. Zawsze postępuj zgodnie z instrukcjami przechowywania wyszczególnionymi na recepcie.

Priorytet Praca Zarejestruj się

Pomoce ułatwiające poruszanie się

Większość wind schodowych, wyciągów łazienkowych i innych domowych urządzeń ułatwiających poruszanie się jest zasilanych bateryjnie, ale pamiętaj, że jeśli użyjesz ich podczas przerwy w dostawie prądu, nie będą one w pełni naładowane. Jeśli korzystasz z windy schodowej zasilanej z sieci, sprawdź, czy dostępna jest ręczna dźwignia zwalniająca, która w razie potrzeby bezpiecznie sprowadzi windę na poziom gruntu.

Elektryczny sprzęt medyczny

Jeśli korzystasz z domowego aparatu do dializy nerek, aparatu do oddychania lub innego sprzętu medycznego, koniecznie porozmawiaj ze swoim opiekunem, pielęgniarką rejonową, lekarzem lub pracownikiem socjalnym. Mogą być w stanie pomóc Ci przygotować osobisty plan awaryjny, abyś wiedział, co zrobić w przypadku przerwy w dostawie prądu, takiej jak zakup baterii zapasowej.

Jeśli potrzebujesz porady medycznej podczas przerwy w dostawie prądu, zadzwoń na infolinię NHS Direct pod numer 111.

Ochrona danych

Jak przestrzegamy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO)

Za Twoją zgodą możemy udostępnić Twoje dane Twojemu dostawcy energii, który może również oferować Usługi Priorytetowe, z których możesz skorzystać.

Twoje dane kontaktowe będą przechowywane w ścisłej tajemnicy i przekazywane tylko innym organizacjom w powiązanych celach, np. firmie zajmującej się pomiarami, która będzie musiała znać wszelkie specjalne wymagania dotyczące dostępu, jeśli będzie musiała odwiedzić Twój dom w celu rozwiązania problemów z urządzeniami pomiarowymi. Jeśli poinformujesz nas o wyznaczonej osobie kontaktowej, wyrażasz wyraźną zgodę na to, abyśmy rozmawiali z wyznaczoną osobą kontaktową w Twoim imieniu podczas świadczenia usług priorytetowych. Może to oznaczać, że udostępnimy im informacje o Tobie i Twoich dostawach. Nigdy nie udostępnimy powodu, dla którego zdecydowałeś się zapisać do Rejestru.

Nigdy nie wykorzystamy Twoich danych w celach marketingowych, co oznacza, że nie będziesz otrzymywać niezamówionych telefonów lub wiadomości w wyniku rejestracji, a dane w Rejestrze Usług Priorytetowych nie będą udostępniane w celach innych niż usługi opisane powyżej.

Jeśli nie musisz już być zarejestrowany w celu uzyskania usług priorytetowych lub chcesz usunąć się z naszego rejestru usług priorytetowych, poinformuj nas o tym, korzystając z danych kontaktowych podanych na stronie 3. Twoje dane będą przechowywane w naszym rejestrze usług priorytetowych do tego czasu gdy poprosisz o ich usunięcie lub zarejestrowany dostawca w obiekcie poinformuje nas o zmianie okoliczności.