

**Electricity
north west**

Dostarczamy energię do Państwa domów



Poradnik dla naszych klientów



Prosimy o zachowanie
tej broszury
w bezpiecznym miejscu.
Przyda się Państwu
na wypadek przerwy
w dostawie prądu.

ENWL_MAG44



www.enwl.co.uk/extracare
0800 195 41 41

**PRZERWA W DOSTAWIE
PRĄDU? DZWOŃ POD
NUMER 105**



Dzień dobry!

Nasza firma nosi nazwę Electricity North West i jest właścicielem, operatorem i konserwatorem sieci elektrycznej w całym północno-zachodnim regionie Anglii - North West England. Dzięki nam prąd płynie od Congleton do Cumbrii i jesteśmy dumni z tego, że możemy służyć Państwu wsparciem przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.

Energia elektryczna jest często traktowana jako coś oczywistego i wszyscy polegamy na niej w każdym aspekcie naszego codziennego życia.

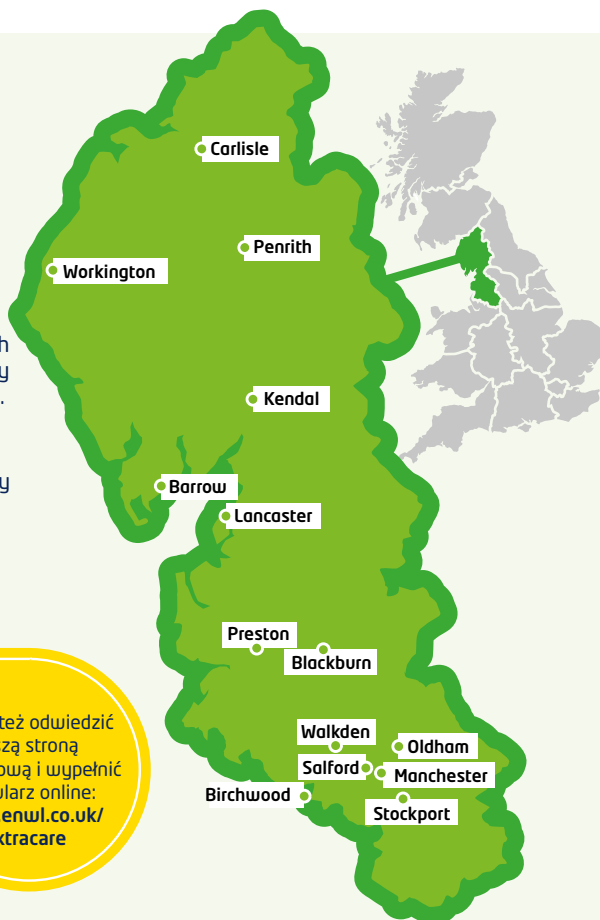
Każdego roku inwestujemy miliony funtów, aby ulepszyć naszą sieć i móc zasilać nasz region, ale nawet pomimo tych inwestycji zdarzają się sytuacje, kiedy dochodzi do przerw w dostawie prądu.

Kiedy tak się dzieje, dokładamy wszelkich starań, aby jak najszybciej znów włączyły się światła i aby wszyscy byli bezpieczni.

Niektórzy klienci potrzebują dodatkowego wsparcia, gdy są pozbawieni prądu. Prowadzimy bezpłatny rejestr tych klientów (Extra Care Register), a nasz dedykowany zespół ds. pomocy socjalnej (Welfare Team) dba o ich bezpieczeństwo i komfort, jeśli dojdzie do przerwy w dostawie prądu.

Aby zostać wpisany do naszego rejestru „Extra Care Register”, można skorzystać z formularza znajdującego się na ostatniej stronie broszury lub zadzwonić do nas pod numer **105** lub **0800 195 4141** z prośbą o rejestrację.

Można też odwiedzić naszą stronę internetową i wypełnić formularz online: www.enwl.co.uk/extracare



W przypadku pytań dotyczących naszych usług można do nas zadzwonić, aby dowiedzieć się więcej, lub odwiedzić naszą stronę internetową www.enwl.co.uk.

Electricity North West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD.
Spółka zarejestrowana w Anglii i Walii. Numer rejestracyjny: 2366949



Jak możemy pomóc

Strona 4

Pomocne wskazówki, które pomogą Państwu podczas przerwy w dostawie prądu oraz po jej zakończeniu

Strona 6

Jak zaoszczędzić pieniądze dzięki naszym poradom i partnerom

Strona 8

Program potwierdzenia tożsamości za pomocą hasła oraz jak wykorzystujemy dane naszych klientów

Strona 9

Nasze usługi i Państwa zapytania

Strona 10

Rejestr „Extra Care Register” - nasze wsparcie w potrzebie

Strona 11

Rejestr „Extra Care Register” - formularz rejestracji

Proud to bring energy to the North West

We own, operate and maintain the region's electricity network, powering 2.4 million homes and businesses. We're constantly innovating to deliver more sustainable energy solutions.



Dostępność i tłumaczenia

Niniejszą broszurę można uzyskać w innym formacie, na przykład w wersji drukowanej większą czcionką dla osób niedowidzących lub niewidomych, a także w wielu innych językach. Aby uzyskać dodatkowe wsparcie i informacje, należy zadzwonić do nas pod numer **105** lub **0800 195 4141** lub odwiedzić stronę internetową www.enwl.co.uk/extracare.

Jak przygotować się na wypadek przerwy w dostawie prądu

Brak prądu może być spowodowany problemem w obrębie naszej sieci elektrycznej lub w domu klienta. Nasze przydatne wskazówki pomogą Państwu, zanim wystąpi przerwa w dostawie prądu, w jej trakcie oraz po jej zakończeniu.

Jak się przygotować

PRZERWA W DOSTAWIE
PRĄDU? DZWOŃ POD
NUMER 105



Mieć pod ręką swoje dane. Zadzwoń do nas pod numer **105** lub odwiedź stronę internetową www.enwl.co.uk w razie potrzeby.



Trzymać w łatwo dostępnym miejscu latarkę na baterię lub nakręcaną.



Mieć pod ręką radio na baterie, aby móc słuchać najnowszych wiadomości i komunikatów pogodowych.



Regularnie ładować sprzęt medyczny do wykorzystania w nagłych wypadkach, urządzenia na baterie i regularnie zapisywać wszelkie prace wykonywane na komputerze. Zaopatrzyć się w zapasowe baterie do niezbędnego sprzętu.



Spisać listę kontaktów w razie nagłych wypadków, takich jak: rodzina, znajomi, lekarz pierwszego kontaktu, farmaceuta, dostawcy mediów.



Sprawdzić bezpieczniki - wyłączyć wszystkie urządzenia i zresetować bezpiecznik.



Sprawdzić u sąsiadów oraz czy świecą się latarnie uliczne. Jeżeli gdzieś indziej jest prąd, może to oznaczać, że problem dotyczy Państwa bezpieczników.



Pomocne wskazówki - podczas przerwy w dostawie prądu oraz po jej zakończeniu

Co robić podczas przerwy w dostawie prądu oraz po jej zakończeniu:



Zawiadomić członka rodziny lub sąsiadów, jeżeli czują Państwo niepokój.



Wyłączyć wszystkie urządzenia elektryczne, ale pozostawić przynajmniej jedno włączone światło, aby wiedzieć, kiedy prąd zostanie ponownie włączony.



Urządzenia elektroniczne rozładują się, należy ograniczyć ich używanie do nagłych wypadków.



Ubrać się ciepło w kilka warstw odzieży.



Trzymać drzwi lodówki-zamrażarki zamknięte, aby chronić jej zawartość. Mrożona żywność powinna zachować trwałość przez kilka godzin bez prądu.



Panele słoneczne z reguły przestają działać bez dopływu prądu. Jeżeli tak się nie stanie, należy wyłączyć system i zasięgnąć porady operatora lub zapoznać się z wytycznymi producenta.



Sprawdzić, czy winda schodowa jest wyposażona w uchwyt umożliwiający ręczne przemieszczanie, tak aby w razie przerwy w dostawie prądu można było bezpiecznie sprowadzić ją na parter.



Ryby tropikalne i gady powinny wytrzymać kilka godzin bez prądu. Po tym czasie może być konieczne odłączenie filtrów. Przykryć akwarium kocem, aby zatrzymać ciepło.

Co zrobić, gdy dopływ prądu zostanie przywrócony



Zresetować ustawienia czasu na urządzeniach elektrycznych lub rejestrujących.



Sprawdzić, czy programator czasowy pokazuje prawidłowy czas. Zresetować programator czasowy/termostat, kiedy tylko wróci zasilanie.

Jak oszczędzać na rachunkach

Możemy pomóc w takich kwestiach jak:

Oszczędzanie energii, obniżanie rachunków, zmiana dostawcy energii i przegląd taryf.

Dostęp do pomocy finansowej takiej jak dopłaty do kosztów ogrzewania (Winter Fuel Payments, Cold Weather Payments), dotacje rządowe i zasiłki za pośrednictwem naszej bezpłatnej, poufnej usługi sprawdzania przysługujących świadczeń.

Zużycie energii elektrycznej poprzez optymalne wykorzystanie ogrzewania, ciepłej wody, urządzeń elektrycznych i termostatów, aby zapewnić ciepło bez ponoszenia większych wydatków.

Rachunek za prąd płacą Państwo swojemu dostawcy, a nie nam. Możemy pomóc sprawdzić, czy mają Państwo najlepszą taryfę, a w razie potrzeby pomóc ją zmienić.

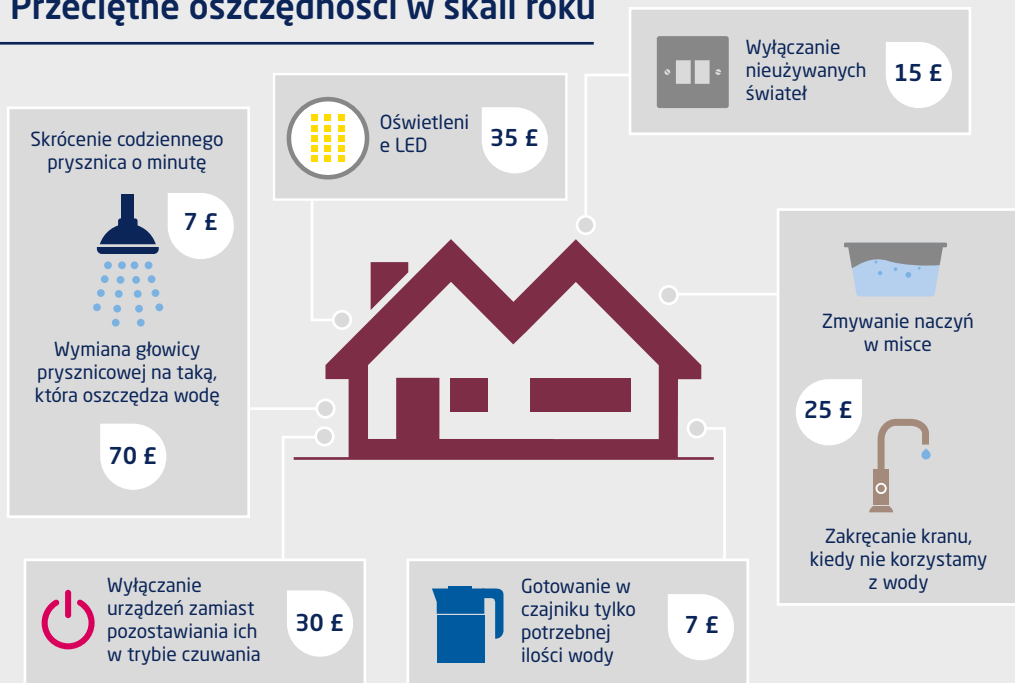
Liczniki inteligentne na bieżąco pokazują zużycie energii i jej koszt. Instaluje je i zarządza nimi Państwa dostawca energii, a odczyty są przesyłane do niego automatycznie, co eliminuje szacunkowe rachunki i konieczność odczytywania liczników.



Więcej informacji na temat liczników inteligentnych można znaleźć na stronie internetowej www.smartenergygb.org

Oszczędności i nasi partnerzy

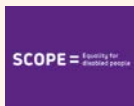
Przeciętne oszczędności w skali roku



Prosimy zadzwonić do nas pod numer **0800 195 4141** lub wypełnić nasz formularz online: www.enwl.co.uk/energysavingadvice

Nasi partnerzy

Współpracujemy z wieloma partnerami, aby wspierać naszych klientów i społeczności we wszelkich kwestiach, takich jak: problemy zdrowotne, problemy z poruszaniem się, choroby fizyczne i psychiczne oraz porady dla opiekunów.



Oraz organizacje dobroczynne, grupy środowiskowe i rady lokalne w całym regionie

Nasza strona internetowa:
www.enwl.co.uk/extracare

Numer telefonu: 105
lub 0800 195 4141

Program potwierdzenia tożsamości za pomocą hasła oraz jak wykorzystujemy dane naszych klientów

Każdy, kto jest wpisany do naszego rejestru „Extra Care Register” może określić własne osobiste hasło na stronie www.enwl.co.uk/passwordscheme

W przypadku wizyty pracownika Electricity North West w Państwa domu możliwe będzie sprawdzenie, czy jest to naprawdę nasz przedstawiciel - osoba ta zadzwoni do nas, aby dowiedzieć się, jakie jest Państwa hasło, potwierdzić swoją tożsamość i zapewnić Państwu poczucie bezpieczeństwa.



Zawsze poprosimy Państwa o zgodę, gdy będzie ona wymagana, i w każdej chwili będą Państwo mogli ją wycofać i usunąć swoje nazwisko z naszego rejestru „Extra Care Register”, wysyłając do nas e-mail na adres customerwelfareteam@enwl.co.uk lub dzwoniąc do nas.

Ochrona danych

Dane w rejestrze ECR

Kiedy dołączą Państwo do naszego rejestru „Extra Care Register”, będziemy gromadzić różne dane, takie jak Państwa imię i nazwisko, adres, numer telefonu oraz adres e-mail. Przetwarzamy także wrażliwe dane osobowe dotyczące Państwa zdrowia, jeżeli poprosiliśmy Państwa o wyraźną zgodę lub gdy jest to konieczne:

- W celu ochrony żywotnych interesów Państwa lub innej osoby, w przypadku braku zdolności do wyrażenia zgody;
- Na mocy przepisów Ustawy z 2004 r. o bezpieczeństwie cywilnym (Civil Contingencies Act 2004)
- w celu ustalenia, realizacji lub obrony roszczeń prawnych.

Jak wykorzystujemy Państwa dane osobowe?

Jeżeli jedyne dane kontaktowe, jakie posiadamy, to adres zamieszkania, możemy okresowo udostępnić te dane podmiotowi zewnętrznemu, który napisze do Państwa i sprawdzi, czy posiadane przez nas dane są aktualne.

Możemy udostępniać Państwa dane osobowe innym organizacjom, takim jak: dostawcy gazu, wody i energii elektrycznej, organizacje opieki socjalnej, władze lokalne, organizacje NHS i podwykonawcy, aby oni również mogli zapewnić Państwu podobne priorytetowe usługi i wsparcie, szczególnie w sytuacjach nagłych.

Mogą Państwo wyrazić zgodę na przekazywanie Państwa danych tym świadczącym usługom podczas rejestracji w „Extra Care Register”.

Skargi

Naszym celem jest zapewnianie wysokiej jakości obsługi klienta, a nasi pracownicy odbywają regularne szkolenia z zakresu obsługi klienta, aby mogli Państwo otrzymać od nas jak najlepszą pomoc.

Jeżeli popełniliśmy jakiś błąd, to jest nam ogromnie przykro i mamy nadzieję, że pozwolą nam Państwo od razu naprawić sytuację. Na ogół jesteśmy w stanie pomóc, jeżeli klienci rozmawiają z nami bezpośrednio na temat tego, co zaszło.

Jeśli będą Państwo niezadowoleni z któregoś aspektu naszych usług, prosimy o kontakt. Można skontaktować się z nami na wiele sposobów:

Telefonicznie



Większość problemów można rozwiązać przez telefon, jednak jeżeli nie będziemy w stanie rozwiązać danej skargi w ten sposób, przeprowadzimy dalsze dochodzenie i będziemy przekazywać Państwu informacje na bieżąco.

Na piśmie



Można do nas napisać, wysłać wiadomość pocztą elektroniczną lub skorzystać z naszego formularza online: www.enwl.co.uk/contact

Media społecznościowe



Można skontaktować się z nami na Twitterze lub Facebooku

Spotkania osobiste



Możemy spotkać się z Państwem osobiście w naszych biurach lub umówić się na wizytę w dogodnym dla Państwa terminie na każdym etapie procesu rozpatrywania skargi.

Zawsze dołożymy wszelkich starań, aby jak najszybciej rozwiązać problem związany ze skargą i zawsze będziemy informować Państwa na bieżąco.

Aby pomóc nam w szybkim rozpatrzeniu Państwa skargi, prosimy o przesłanie nam pełnych danych kontaktowych wraz z numerem telefonu. Kontaktując się z nami, należy podać szczegóły dotyczące kosztów i szkód, które są częścią Państwa skargi.

Trzy etapy naszej procedury skarg składania skarg



Nasz zespół ds. relacji z klientami

W ciągu 24 godzin rejestrujemy Państwa skargę, przydzielimy ją pracownikowi odpowiedzialnemu za jej prowadzenie i nadamy jej numer referencyjny.

Krok 1

Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie sprawy zbada skargę i albo ją rozwiąże, albo przekaże do rozwiązania niezależnemu managerowi ds. skarg w ciągu 10 dni roboczych.

Nasi kierownicy ds. skarg klientów

W przypadku, gdy nie będą Państwo zadowoleni z naszego rozwiązania, mogą Państwo poprosić o przekazanie skargi niezależnemu kierownikowi ds. skarg, który przeprowadzi własne dochodzenie na podstawie Państwa informacji zwrotnych.

Krok 2

Poinformujemy Państwa o naszej decyzji po zakończeniu dochodzenia lub prześlemy Państwa sprawę kierownikowi ds. obsługi klienta w ciągu 20 dni roboczych od pierwotnej daty złożenia przez Państwa skargi.

Nasi managerowie ds. obsługi klienta

Jeśli nadal nie będą Państwo zadowoleni z naszych działań i wykonali już krok 1 i 2, jeden z naszych kierowników ds. obsługi klienta przeanalizuje Państwa sprawę, abyśmy mieli pewność, że podjęliśmy wszelkie możliwe kroki w celu rozwiązania Państwa skargi.

Krok 3

Informacje na temat rejestru „Extra Care Register”

Wiemy, że przerwy w dostawie prądu są uciążliwe dla wszystkich, ale rozumiemy, że niektórzy z naszych klientów mogą w tym czasie potrzebować dodatkowego wsparcia.

Jak możemy Państwu pomóc

Regularne powiadomienia dotyczące przerwy w dostawie prądu



Będą Państwo otrzymywać aktualne informacje przez całą dobę, także w nocy. Prosimy o wskazanie preferowanego sposobu komunikacji na następnej stronie.

Wsparcie ze strony innych dostawców mediów



Jeśli Państwo wyrażą zgodę, będziemy udostępniać Państwa dane innym dostawcom energii, takim jak dostawcy wody, gazu i prądu, aby mogli Państwo otrzymać od nich podobną priorytetową obsługę.

Wyznaczona osoba do kontaktu



Prosimy o wyznaczenie osoby znajomej lub z rodziny, której będziemy przekazywać aktualne informacje na wypadek przerwy w dostawie prądu.

Hasło



Aby czuć się bezpiecznie, mogą Państwo zarejestrować indywidualne hasło, które umożliwi potwierdzenie naszej tożsamości na wypadek, gdybyśmy musieli odwiedzić Państwa w domu.

Dodatkowe wsparcie



Możemy zapewnić zakwaterowanie, gorące posiłki lub dodatkowe formy wsparcia, które pomogą w zaspokojeniu Państwa indywidualnych potrzeb.

Przydatne porady



Dzięki naszym przydatnym poradom będą Państwo mogli obniżyć rachunki związane z prowadzeniem domu. Oferujemy między innymi usługę sprawdzenia taryfy i dostępnych świadczeń, a także porady dotyczące oszczędzania energii oraz SMS-owe komunikaty pogodowe.

Ważne: Ważne jest, aby posiadane przez nas Państwa dane były aktualne. Jeżeli wiemy, jakiego wsparcia mogą Państwo potrzebować, będziemy mogli udzielić Państwu pomocy o wiele lepiej i szybciej, dlatego prosimy pamiętać o tym, aby skontaktować się z nami i przekazać nam informacje o wszelkich zmianach w Państwa sytuacji, a my uaktualnimy dane. Zobowiązujemy się do ochrony i poszanowania Państwa prywatności. Na stronie internetowej www.enwl.co.uk/privacy można zapoznać się z informacjami na temat naszych przekonań i praktyk w zakresie danych osobowych oraz tego, jak będziemy je traktować.



Rejestr osób wymagających dodatkowej opieki (Extra Care Register) – formularz zgłoszeniowy

Forma grzecznościowa: (należy zaznaczyć jedną z opcji) <input type="radio"/> Pan <input type="radio"/> Pani <input type="radio"/> Pani <input type="radio"/> Pani <input type="radio"/> Inne _____	
Imię i nazwisko:	Kod pocztowy:
Adres:	
Dane kontaktowe: (prosimy o podanie przynajmniej jednego preferowanego sposobu kontaktu)	Numer telefonu: Mobile: Adres e-mail:
Prosimy wybrać preferowany kanał komunikacji, aby otrzymywać powiadomienia dotyczące przerw w dostawie prądu: <input type="radio"/> SMS <input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Numer telefonu	
Jeżeli chcieliby Państwo wyznaczyć osobę znaną lub z rodziny jako osobę do kontaktu, będziemy się z nią kontaktować, jeżeli nie uda nam się skontaktować z Państwem:	Wyznaczona osoba do kontaktu – imię i nazwisko: _____ Wyznaczona osoba do kontaktu – tel. kom.: _____ Wyznaczona osoba do kontaktu – tel. stacjonarny: _____
Prosimy o zaznaczenie powodu/powodów, dla których chcieliby Państwo zostać wpisani do naszego rejestru osób wymagających dodatkowej opieki (Extra Care Register).	
<input type="radio"/> W związku z wiekiem (wiek emerytalny lub dzieci poniżej 5. roku życia)	<input type="radio"/> Problemy z poruszaniem się
<input type="radio"/> Przewlekła/ciężka choroba	<input type="radio"/> Bezpieczeństwo (osłabiony węch, konieczność korzystania z tlenu)
<input type="radio"/> Problemy z komunikacją (zaburzenia słuchu, wzroku lub mowy)	<input type="radio"/> Tymczasowe wsparcie (rekonwalescencja po operacji, wydarzenie zmieniające życie)
<input type="radio"/> Konieczność korzystania ze sprzętu medycznego (sprzęt medyczny, urządzenia wspomagające, winda schodowa)	<input type="radio"/> Specjaliści ds. zdrowia psychicznego
	<input type="radio"/> Inne (prosimy określić) _____

Przekazane przez Państwa dane - nasza obietnica

Podane przez Państwa dane mogą być udostępniane podmiotom zewnętrznym, takim jak towarzystwa budownictwa czynszowego, organizacje dobroczynne i służby ratownicze, w których rejonie mogą się Państwo znajdować podczas sytuacji nagłej. Udostępniamy te informacje, ponieważ podmioty te mogą wymagać wiedzy o klientach priorytetowych znajdujących się w trudnej sytuacji, aby możliwe było nadanie im statusu pierwszeństwa w razie wystąpienia określonych okoliczności, takich jak np. przerwa w dostawie prądu. Aby dowiedzieć się więcej o tym, jak wykorzystujemy Państwa dane, należy odwiedzić stronę www.enwl.co.uk/privacy. W przypadku, gdy nie życzą sobie Państwo, aby Państwa dane były udostępniane, prosimy o poinformowanie nas o tym, a my zadamy o to, aby tak się nie stało.

Nasz numer referencyjny:

- Proszę o porady dotyczące oszczędzania energii (więcej informacji na stronach 6 i 7)

Account Postage GB
AC05143040007

2



Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA3 9BV



Bądźmy w kontakcie:



www.enwl.co.uk 0800 195 41 41