

**electricity
north west**

Aducem energia la ușa dumneavoastră



Ghidul dvs. de asistență pentru clienți



Vă rugăm să păstrați
această broșură
într-un loc sigur.
Va fi utilă în situația
în care vă confrunțați
cu o pană de curent.

ENWL_MAG44



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

**PANĂ DE CURENT?
SUNAȚI LA 105**



Bună ziua!

Suntem Electricity North West și deținem, operăm și întreținem rețeaua de electricitate din întreaga regiune de Nord-Vest. Asigurăm alimentarea cu energie electrică din Congleton până în Cumbria și suntem mândri că vă putem fi alături 24 de ore pe zi, șapte zile pe săptămână.

Cel mai adesea, electricitatea este considerată un lucru de la sine înțeles și ne bazăm pe ea în fiecare aspect al vieții noastre de zi cu zi.

Investim milioane de lire sterline în fiecare an pentru a ne îmbunătăți rețeaua, astfel încât să putem alimenta regiunea noastră, dar chiar și cu aceste investiții, există momente în care se întrerupe curentul.

Atunci când se întâmplă acest lucru, facem eforturi pentru a readuce electricitatea la normal și pentru a ne asigura că toată lumea este în siguranță.

Unii clienți au nevoie de sprijin suplimentar atunci când rămân fără curent. Dispunem de Registrul nostru gratuit de asistență suplimentară (Extra Care Register) și de o Echipă dedicată de asistență socială (Welfare Team) pentru a asigura siguranța și confortul acestor clienți în caz de întrerupere a energiei electrice.

Dacă doriți să vă înscrieți în Registrul nostru de asistență suplimentară, puteți utiliza formularul de la sfârșitul acestei broșuri sau puteți să ne sunați la numărul **105** sau **0800 195 4141** și vă putem înscrie noi.

Sau vizitați site-ul nostru web și completați formularul online la adresa: www.enwl.co.uk/extracare



Dacă aveți întrebări cu privire la oricare dintre serviciile noastre, vă rugăm să ne contactați pentru a afla mai multe informații sau accesați site-ul nostru web www.enwl.co.uk.

Electricity North West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD.
Înregistrată în Anglia și Țara Galilor. Număr de înregistrare: 2366949



Cum vă putem ajuta?

Pag. 4

Sfaturi de ajutor în timpul unei pene de curent și după aceea

Pag. 6

Haideți să economisim bani cu ajutorul recomandărilor noastre și prin intermediul partenerilor noștri

Pag. 8

Schema de parole și modul în care folosim datele dvs. personale

Pag. 9

Serviciile noastre și solicitările dvs.

Pag. 10

Extra Care Register (Registru de asistență suplimentară) - vă oferim ajutor atunci când aveți nevoie de noi

Pag. 11

Extra Care Register (Registru de asistență suplimentară) - Formular de înscriere

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.



Accesibilitate și servicii de traducere

Vă putem pune la dispoziție această broșură în mai multe formate, cum ar fi text cu caractere mari, dacă sunteți nevăzător sau cu deficiențe de vedere sau text tradus în mai multe limbi. Sunați-ne pentru sprijin și informații suplimentare la **105 sau 0800 195 4141** sau vizitați www.enwl.co.uk/extracare.

Pregătirea pentru o pană de curent

Dacă nu aveți curent electric, este posibil să fie din cauza unei probleme la rețeaua noastră de electricitate sau a unei probleme în propria locuință. Sfaturile noastre utile vă pot ajuta înainte, în timpul și după o pană de curent.

Fiți pregătit/-ă...

PANĂ DE CURENT?
SUNAȚI LA 105



Păstrați la îndemână detaliile noastre. Sunați-ne la numărul de telefon **105** sau vizitați www.enwl.co.uk dacă aveți nevoie de noi.



Păstrați o lanternă cu baterii sau o lanternă dinam reîncărcabilă manual într-un loc ușor de găsit.



Țineți la îndemână un radio cu baterii pentru a asculta știrile și buletinele meteo.



Încărcați în mod regulat echipamentul medical de urgență, dispozitivele cu baterii și salvați în mod regulat orice proiect pe computer. Păstrați baterii de rezervă pentru echipamentele esențiale.



Păstrați o listă scrisă a persoanelor de contact în caz de urgență. Includeți: familia, prietenii, medicul de familie, farmacistul, companiile de utilități.



Verificați întrerupătoarele de declanșare - opriți toate aparatele și resetați-le.



Verificați care este situația la vecini și dacă luminile de pe stradă sunt aprinse. Dacă există curent electric, ar putea însemna că există probleme cu siguranțele.



Sfaturi utile în timpul și după o pană de curent

Sfaturi de ajutor în timpul și după o pană de curent...



Anunțați un membru al familiei sau un vecin dacă vă simțiți neliniștit(ă).



Oprțiți toate aparatele electrice, dar lăsați cel puțin o lumină aprinsă, astfel încât să știți când revine curentul electric.



Dispozitivele dvs. electronice se vor descărca, limitați utilizarea lor pentru situații de urgență.



Îmbrăcați-vă gros, cu mai multe straturi de haine.



Țineți ușile frigiderului-congelatorului închise pentru a proteja conținutul. Alimentele congelate ar trebui să reziste câteva ore fără electricitate.



În general, panourile solare vor înceta să funcționeze fără alimentare cu energie electrică. Dacă nu se întâmplă acest lucru, oprțiți sistemul și verificați cu operatorul sau consultați instrucțiunile producătorului.



Verificați dacă liftul pentru scări (pentru persoane cu dizabilități) are un mâner care vă permite să îl deplasați manual, astfel încât să puteți readuce în siguranță liftul la nivelul solului în cazul unei pene de curent.



Peștii tropicali sau reptilele dvs. ar trebui să fie în regulă pentru câteva ore fără curent electric. După aceasta, este posibil să fie nevoie să deconectați filtrele. Acoperiți acvariul cu o pătură pentru a reține căldura.

Ce trebuie să faceți atunci când revine curentul electric



Resetați ora pe orice dispozitiv electric de cronometrare sau de înregistrare.



Verificați temporizatorul pentru a vă asigura că este corect. Resetați temporizatorul/termostatul imediat ce revine curentul electric.

Economisiți bani de pe facturile dumneavoastră

Vă putem ajuta cu lucruri precum:

Economisiți energie, reduceți facturile, schimbați furnizorii de energie și revizuiți tarifele.

Accesați sprijin financiar, cum ar fi Winter Fuel Payments (Sprijin pentru plata combustibilului pe timp de iarnă), Cold Weather Payments (Sprijin pentru plata facturilor pe vreme rece), subvenții guvernamentale și beneficii prin intermediul serviciului nostru de verificare gratuită și confidențială a beneficiilor.

Consumul de energie electrică prin utilizarea la maximum a încălzirii, a apei calde, a aparatelor și a termostatelor pentru a vă încălzi fără a cheltui mai mult.

Dumneavoastră plătiți factura de energie electrică furnizorului dumneavoastră, nu noi. Vă putem ajuta să verificați dacă beneficiați de cel mai bun tarif și vă putem ajuta să vă schimbați, dacă este necesar.

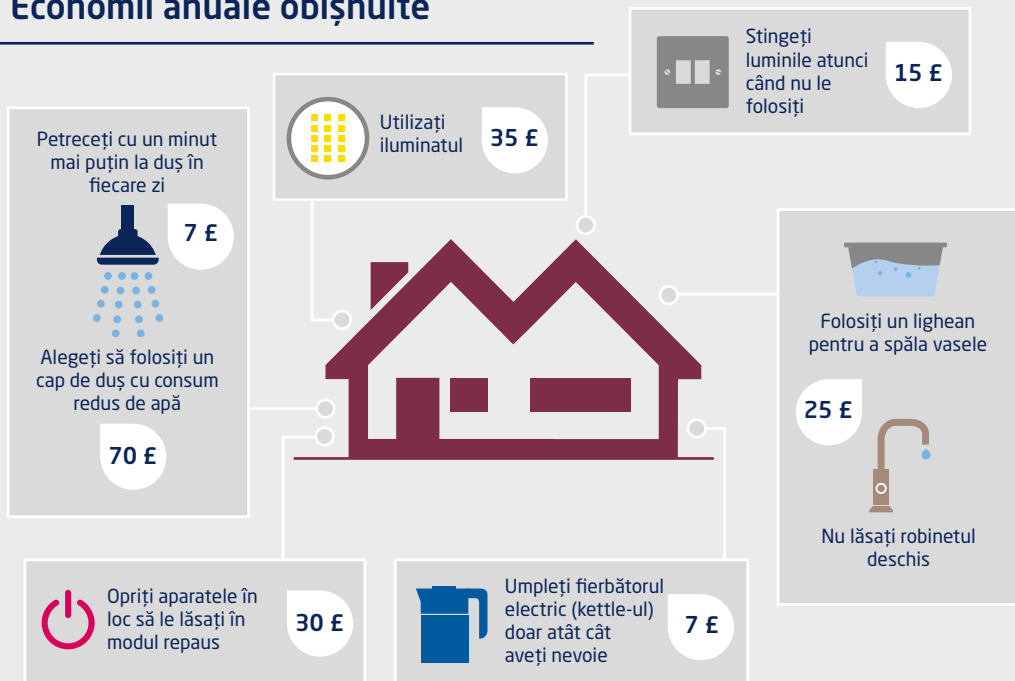
Contoarele inteligente vă arată câtă energie consumați și cât costă. Acestea sunt instalate și gestionate de furnizorul dumneavoastră, iar citirile sunt trimise automat către acesta, ceea ce înseamnă că nu mai există facturi estimate sau citiri ale contorului.



Pentru mai multe informații despre contoarele inteligente, vizitați: www.smartenergygb.org

Economii și partenerii noștri

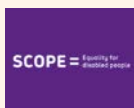
Economii anuale obișnuite



Sunați-ne la **0800 195 4141** sau completați formularul nostru online aici; www.enwl.co.uk/energysavingadvice

Partenerii noștri

Colaborăm cu o paletă variată de parteneri pentru a ne ajuta clienții și comunitățile cu orice, de la probleme de sănătate, probleme de mobilitate, afecțiuni fizice sau mentale și sfaturi dacă sunteți îngrijitor.



Și organizații de caritate, grupuri comunitare și consilii din întreaga regiune

Vizitați site-ul nostru web la: www.enwl.co.uk/ extracare

Sau sunați la **105** sau **0800 195 4141**

Schema de parole și modul în care folosim datele dumneavoastră personale

Toți cei înscriși în Extra Care Register (Registrul de asistență suplimentară) își pot seta o parolă, trebuie doar să viziteze www.enwl.co.uk/passwordscheme

Dacă cineva de la Electricity North Wvă vizitează acasă și doriți să verificați dacă suntem chiar noi, reprezentantul nostru va da un telefon rapid pentru a afla parola dumneavoastră, pentru a-și dovedi identitatea și pentru a vă face să vă simțiți în siguranță.

Protecția datelor cu caracter personal

Date ECR

Atunci când vă înscrieți în Extra Care Register (Registrul pentru asistență suplimentară), colectăm diverse date de la dumneavoastră, cum ar fi numele, adresa, numărul de telefon și adresa de e-mail. De asemenea, prelucrăm date cu caracter personal sensibile despre dumneavoastră referitoare la starea dvs. de sănătate, atunci când vă cerem consimțământul explicit sau, în caz contrar, atunci când acest lucru este necesar:

- Pentru a vă proteja interesele vitale sau interesele vitale ale unei alte persoane, în cazul în care dvs. sau acestea sunt incapabile să își dea consimțământul;
- În temeiul Legii din 2004 privind situațiile de urgență civilă; sau
- Pentru stabilirea, exercitarea sau apărarea unor pretenții legale.



Vă vom cere întotdeauna consimțământul, atunci când acesta este necesar și vă puteți retrage consimțământul în orice moment și vă puteți șterge numele din Extra Care Register (Registrul pentru asistență suplimentară), trimițându-ne un e-mail la customerwelfareteam@enwl.co.uk sau contactându-ne la telefon.

Ce facem cu informațiile dvs. personale?

În cazul în care singurul detaliu de contact pe care îl deținem pentru dvs. este adresa dvs. de domiciliu, este posibil să transmitem periodic aceste detalii unei terțe părți pentru a vă scrie și a confirma că detaliile pe care le deținem pentru dvs. sunt actualizate.

Este posibil să împărtășim informațiile dvs. personale cu alte organizații, cum ar fi: furnizorii de gaz, apă și electricitate, organizațiile de asistență socială, autoritățile locale, organizațiile NHS și subcontractanții, astfel încât aceștia să vă poată oferi, de asemenea, servicii și sprijin prioritar similar, în special în situații de urgență.

Puteți opta să ne permiteți să împărtășim datele dvs. cu astfel de furnizori atunci când vă înregistrați pentru Extra Care (Asistență suplimentară).

Reclamații

Ne angajăm să oferim servicii excelente pentru clienți, iar colegii noștri urmează periodic cursuri de formare în domeniul serviciilor pentru clienți pentru a ne asigura că primim cele mai bune servicii posibile din partea noastră.

În cazul în care am greșit ceva, ne pare foarte rău și sperăm că ne veți permite să îndreptăm imediat lucrurile pentru dumneavoastră. D obicei, vă putem ajuta dacă vorbiți direct cu noi despre ceea ce nu este în regulă.

Dacă sunteți nemulțumit de orice parte a serviciilor noastre, vă rugăm să ne contactați. Există o mulțime de modalități prin care ne puteți contacta:

Telefon



C ele mai multe lucruri pot fi rezolvate prin telefon, dar dacă nu putem rezolva reclamația dumneavoastră, vom investiga mai departe și vă vom oferi informații actualizate pe parcurs.

În scris



Puteți să ne scrieți, să ne trimiteți un e-mail sau să utilizați formularul nostru online www.enwl.co.uk/contact

Pe rețelele de socializare



Luați legătura cu noi pe Twitter și Facebook.

Față în față



Ne putem întâlni personal, fie la birourile noastre, fie putem stabili să vă vizităm atunci când este convenabil pentru dvs. Acest lucru se poate face în orice etapă a procesului de gestionare a reclamațiilor.

Vom face întotdeauna tot ce ne stă în putință pentru a vă rezolva reclamația cât mai repede posibil și vă vom ține la curent în permanență.

Pentru a ne ajuta să vă rezolvăm rapid reclamația, vă rugăm să ne trimiteți datele dumneavoastră complete de contact, inclusiv un număr de telefon. Vă rugăm să ne furnizați detalii despre costurile și daunele care fac parte din reclamația dumneavoastră atunci când ne contactați.

Trei etape ale procesului nostru de reclamație



Echipele noastre de relații cu clienții

În termen de 24 de ore, vom înregistra reclamația dvs., vom desemna un responsabil de caz și vă vom da un număr de referință al cazului.

Etapă 1

Responsabilul de caz va investiga reclamația dvs. și, în termen de 10 zile lucrătoare, fie va rezolva cazul, fie îl va trimite unui manager de caz independent.

Managerii noștri de relații cu clienții

Dacă nu sunteți mulțumit de soluția noastră, puteți solicita ca reclamația dvs. să fie trimisă unui manager de caz independent, care va efectua propria investigație în urma feedback-ului dvs.

Etapă 2

Vă vom anunța decizia noastră odată ce investigația este finalizată sau vă vom trimite cazul către un manager de promovare a clientelei în termen de 20 de zile lucrătoare de la data la care ați depus prima reclamație.

Managerii noștri de promovare a clientelei

Dacă sunteți în continuare nemulțumit de acțiunile noastre și dacă ați urmat prima și a doua etapă, unul dintre managerii noștri de promovare a clientelei va revizui cazul dumneavoastră, astfel încât să ne asigurăm că am luat toate măsurile posibile pentru a vă soluționa reclamația.

Etapă 3

Informații despre Extra Care Register (Registrul de asistență suplimentară)

Știm că penele de curent sunt un inconvenient pentru toată lumea, dar înțelegem că unii dintre clienții noștri pot avea nevoie de sprijin suplimentar în această perioadă.

Cum vă putem ajuta

Actualizări periodice privind întreruperea curentului electric



Veți primi actualizări 24 de ore pe zi, inclusiv pe timpul nopții, vă rugăm să completați metoda de comunicare preferată pe pagina următoare.

Sprijin din partea altor utilități



Dacă sunteți de acord, vom comunica datele dvs. altor furnizori de energie, cum ar fi furnizorii de apă, gaz și electricitate, pentru a primi servicii prioritare similare din partea acestora.

Persoană de contact desemnată



De desemnați un prieten sau un membru al familiei pe care să îl ținem la curent în cazul unei întreruperi de curent.

Înregistrare cu parolă



Înregistrați o parolă unică, astfel încât, dacă va fi nevoie să vă vizităm vreodată acasă, să vă simțiți în siguranță știind că suntem cine spunem că suntem.

Asistență suplimentară



Vă putem oferi cazare, mese calde sau servicii suplimentare pentru a răspunde nevoilor dvs. individuale.

Sfaturi utile



Vă putem oferi sfaturi utile pentru a vă ajuta să vă reduceți facturile casnice, inclusiv verificări ale tarifelor și ale beneficiilor, inclusiv sfaturi de economisire a energiei și alerte meteo prin SMS.

Important: Este important ca datele dvs. să fie actualizate. Vă putem ajuta mult mai bine și mult mai rapid dacă știm de ce sprijin ați putea avea nevoie, așa că nu uitați să ne contactați și să ne spuneți dacă lucrurile se schimbă pentru dumneavoastră, iar noi vă vom actualiza înregistrările.

Ne angajăm să vă protejăm și să vă respectăm confidențialitatea. Vă rugăm să vizitați www.enwl.co.uk/privacy pentru a înțelege opiniile și practicile noastre cu privire la datele dvs. personale și modul în care le vom trata.

Formular de cerere pentru

Extra Care Register (Registrul de asistență suplimentară)

Titlu: (vă rugăm să bifați o opțiune) <input type="radio"/> DI <input type="radio"/> Doamna <input type="radio"/> Domnișoara <input type="radio"/> Dna/Dșoara <input type="radio"/> Altele _____	
Nume:	Cod poștal:
Adresă:	
Datele dumneavoastră de contact: (vă rugăm să completați cel puțin o metodă preferată de contact)	Telefon: Mobil: E-mail: _____
Alegeți canalul de comunicare preferat pentru a fi contactat în legătură cu actualizările privind întreruperile de curent: <input type="radio"/> Text/SMS <input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Telefon	
Dacă doriți să desemnați un prieten sau un membru al familiei ca persoană de contact, îl vom contacta în cazul în care nu reușim să vă contactăm:	Numele persoanei de contact desemnate: _____ Mobilul persoanei de contact desemnate: _____ Numărul de telefon fix al persoanei de contact desemnate: _____
Vă rugăm să bifați motivul (motivele) pentru care doriți să fiți adăugat în Extra Care Register (Registrul nostru de asistență suplimentară):	
<input type="radio"/> Vârstă (vârsta de pensionare sau copii sub cinci ani)	<input type="radio"/> Mobilitate redusă
<input type="radio"/> Boală cronică/gravă	<input type="radio"/> Siguranță (simț olfactiv redus, dependență de oxigen)
<input type="radio"/> Dificultăți de comunicare (deficiențe de auz, vedere sau vorbire)	<input type="radio"/> Sprijin temporar (recuperarea după o operație, eveniment cu impact decisiv asupra vieții)
<input type="radio"/> Dependență medicală (echipament medical, echipament de asistență, lift pentru scări)	<input type="radio"/> Sănătate mintală
	<input type="radio"/> Altele (vă rugăm să precizați) _____

Datele pe care le furnizați - Promisiunea noastră.

Datele pe care le furnizați pot fi partajate cu terțe părți, cum ar fi asociații de locuințe, organizații de caritate și serviciile de urgență care pot fi în apropierea dumneavoastră în timpul unei situații de urgență. Împărtășim aceste informații, deoarece aceste autorități ar putea avea nevoie să fie la curent cu orice client prioritar aflat în situații vulnerabile, pentru a le permite să acorde prioritate în anumite circumstanțe, cum ar fi o pană de curent Pentru a afla mai multe despre modul în care utilizăm datele dumneavoastră, vizitați www.enwl.co.uk/privacy. În cazul în care nu doriți ca datele dvs. să fie partajate, vă rugăm să ne anunțați și nu o vom face.

- Solicitați sfaturi privind economiile la energie**
(a se vedea paginile 6 și 7 pentru detalii)

Numărul nostru de referință:

Account Postage GB
AC05143040007

2



Delivered by



Royal Mail

Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA3 9BV

PANĂ DE CUREN?
SUNAȚI LA 105

Rămâneți în legătură cu noi...



www.enwl.co.uk 0800 195 41 41