

**electricity  
north west**

Presentando la energía en su puerta



# Su guía de Atención al cliente



Conserve este folleto  
de forma segura.  
Descubrirá que es útil  
si sufre un corte de  
suministro eléctrico.

ENWL\_MAG44



[www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)  
0800 195 41 41

¿CORTE DE SUMINISTRO  
ELÉCTRICO?  
**LLAME AL 105**



# Hola,

Somos Electricity North West, la empresa propietaria que opera y mantiene la red eléctrica en toda la región de North West. Mantenemos el suministro eléctrico fluyendo desde Congleton hasta Cumbria y nos enorgullece estar aquí para ofrecerle asistencia las 24 horas del día, los siete días de la semana.

La electricidad es algo que a menudo se da por hecho y de lo que todos dependemos para cada aspecto de nuestra vida diaria.

Invertimos millones de libras cada año para mejorar nuestra red y poder suministrar electricidad a nuestra región, pero incluso con estas inversiones hay momentos en los que el suministro eléctrico se ve interrumpido.

Cuando ocurre esto, trabajamos duramente para que la luz vuelva lo más rápido posible y no aseguramos de que todos estén seguros.

Algunos clientes necesitan asistencia adicional cuando se encuentran sin suministro eléctrico. Tenemos un registro gratuito para asistencia extraordinaria (Extra Care Register) y un equipo dedicado a la asistencia social (Welfare Team) para mantener a estos clientes protegidos y cómodos en caso de corte de suministro eléctrico.



Si desea unirse a nuestro Extra Care Register, puede usar el formulario que se encuentra en el reverso de este folleto, puede llamarnos por teléfono al **105 o 0800 195 4141** y nosotros podemos hacer el registro por usted.

O puede visitar nuestra página web y rellenar el formulario online en [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)



Si tiene alguna pregunta sobre cualquiera de nuestros servicios, llámenos para obtener más información o vaya a nuestra página web, [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk).

Electricity North West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD.  
Registrada en Inglaterra y Gales. Número de registro: 2366949



# Cómo podemos ayudarle...

**Pág. 4**

Consejos útiles como ayuda durante y después de un corte del suministro eléctrico

**Pág. 6**

Ahorremos dinero con nuestro asesoramiento y a través de nuestros socios

**Pág. 8**

Esquema de contraseña y cómo usamos sus datos

**Pág. 9**

Nuestro servicio y sus consultas

**Pág. 10**

Extra Care Register - le ayudamos cuando nos necesita

**Pág. 11**

Extra Care Register - Formulario de inscripción

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.



## Accesibilidad y servicios de traducción

Podemos facilitar este folleto en formatos alternativos, por ejemplo en texto más grande si tiene ceguera o visión parcial, así como contenido en muchos idiomas. Llámenos para obtener ayuda adicional e información al teléfono **105** o **0800 195 4141**, o visite [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare).

# Preparación para un corte de suministro eléctrico

Si se encuentra sin electricidad, puede ser debido a un problema en nuestra red eléctrica o a un problema en su propio hogar. Nuestros consejos útiles pueden ayudarle durante y después de un corte del suministro eléctrico

## Esté preparado...



Tenga sus datos a mano. Llámenos al **105** o visite [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk) si nos necesita.



Mantenga una linterna de pilas o de batería recargable en algún lugar donde sea fácil encontrarla.



Tenga una radio de pilas a mano para escuchar noticias actualizadas o informes meteorológicos.



Cargue regularmente el equipo médico de emergencia, los dispositivos alimentados por batería y guarde frecuentemente el trabajo realizado en el ordenador. Tenga baterías de reserva para equipos esenciales.



Tenga una lista por escrito de los contactos de emergencia. Incluya: familia, amigos, médico de cabecera, farmacéutico, compañías de servicios públicos.



Compruebe sus interruptores de disparo; apague todos los aparatos y reinicie el interruptor de disparo.



Pregunte a sus vecinos y si las farolas de la calle están encendidas. Si hay electricidad, podría significar que hay problemas con sus fusibles.

# Consejos útiles durante y después de un corte del suministro eléctrico

## Consejos como ayuda durante y después de un corte del suministro eléctrico...



Notifique a un familiar o vecino si se siente ansioso.



Apague todos los aparatos eléctricos, pero deje al menos una luz activada para saber cuándo se restaura la electricidad.



Sus dispositivos electrónicos se quedarán sin carga; limite su uso para emergencias.



Utilice vestimenta cálida con varias capas de ropa.



Mantenga las puertas del congelador cerradas para proteger el contenido. Los alimentos congelados normalmente duran varias horas sin electricidad.



Los paneles solares generalmente dejarán de funcionar sin suministro eléctrico. Si no es así, apague su sistema y consulte a su operador o compruebe las directrices de los fabricantes.



Compruebe que el ascensor tenga una manivela o palanca que permita moverlo manualmente para poder retornar el ascensor de escalera hasta el nivel del suelo en el caso de que se produjera un corte de suministro.



Sus peces o reptiles tropicales normalmente estarán bien durante un par de horas sin electricidad. Después de eso, es posible que tenga que desconectar los filtros. Cubra el tanque con una manta para conservar el calor.

## Qué hacer cuando se restaure la electricidad



Restablezca el tiempo en cualquier temporizador eléctrico o dispositivo de grabación.



Compruebe el temporizador para asegurarse de que sea correcto. Restaure el temporizador/termostato tan pronto como vuelva la electricidad.



# Ahorro de dinero en sus facturas

## Podemos ayudar con cosas como:

Ahorrar energía, reducir las facturas, cambiar de proveedor de energía y revisar las tarifas.

Acceda a ayuda financiera, por ejemplo, Winter Fuel Payments, Cold Weather Payments, subvenciones y prestaciones del gobierno mediante nuestra consulta de prestaciones confidencial y gratuita.

Reducir el consumo eléctrico aprovechando al máximo su calefacción, agua caliente, electrodomésticos y termostatos para mantenerse caliente sin gastar más.

Usted paga su factura eléctrica a su proveedor, no a nosotros. Podemos ayudarle a comprobar que tiene la mejor tarifa y darle asistencia para cambiar de tarifa si es necesario.

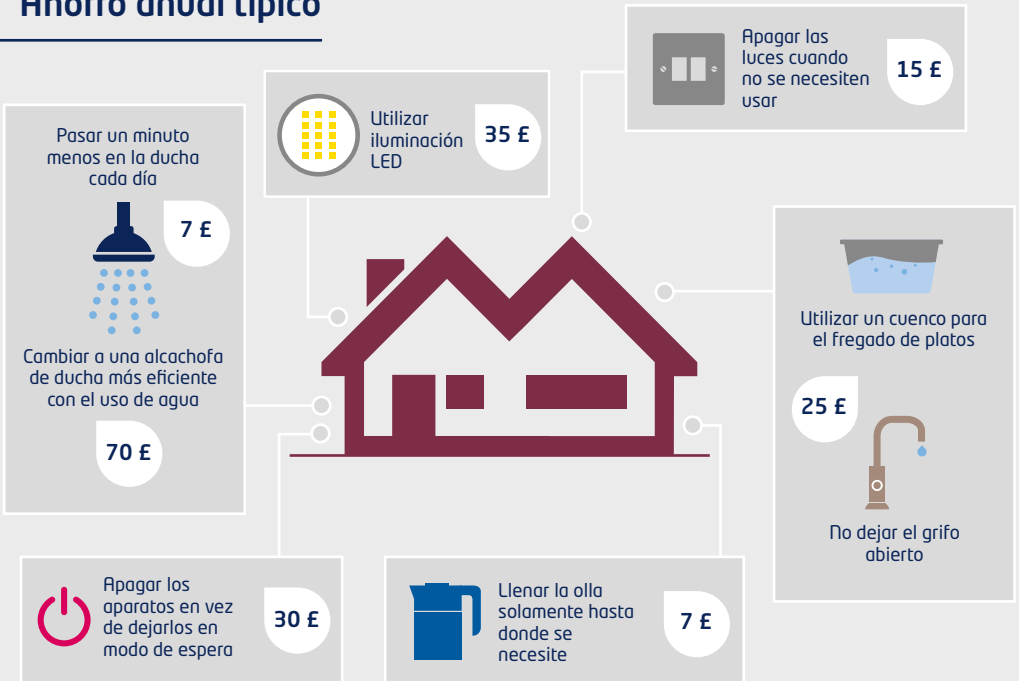
Los contadores inteligentes le muestran cuánta energía está usando y cuánto le cuesta. Los instala y gestiona su proveedor su proveedor y las lecturas se envían automáticamente a este, lo que significa que ya no hay facturas estimadas ni lecturas de medidores.



Para obtener más información sobre los medidores inteligentes, visite [www.smartenergygb.org](http://www.smartenergygb.org)

# Ahorro y nuestros asociados

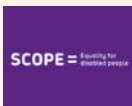
## Ahorro anual típico



Llámenos al teléfono **0800 195 4141** o rellene nuestro formulario online aquí: [www.enwl.co.uk/energysavingadvice](http://www.enwl.co.uk/energysavingadvice)

## Nuestros asociados

Trabajamos con una variedad de socios para apoyar a nuestros clientes y comunidades con todo, desde asuntos de salud, problemas de movilidad, condiciones físicas o mentales y asesoramiento si es usted cuidador.



Y organizaciones benéficas, grupos de la comunidad y ayuntamientos de toda la región

Visite nuestra página web:  
[www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

O llame al 105  
o 0800 195  
4141

# Esquema de contraseña y cómo usamos sus datos

Cualquiera que esté inscrito en nuestro Extra Care Register puede establecer una contraseña personal, solo tiene que visitar [www.enwl.co.uk/passwordscheme](http://www.enwl.co.uk/passwordscheme)

Si alguien de Electricity North West visita su hogar y quiere comprobar que somos realmente nosotros, nuestro representante hará una llamada rápida para averiguar su contraseña, probar su identidad y hacer que siga sintiéndose seguro.



Le pediremos su consentimiento cuando sea obligatorio y usted podrá retirarlo en cualquier momento y eliminar su nombre de nuestro Extra Care Register enviándonos un correo electrónico a [customerwelfareteam@enwl.co.uk](mailto:customerwelfareteam@enwl.co.uk) o llamándonos por teléfono.

## Protección de datos

### Datos de ECR

Cuando se inscribe en Extra Care Register recopilamos diversos datos de usted, como su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico. También procesamos datos personales sensibles sobre usted relacionados con su salud, cuando hemos pedido su consentimiento explícito o cuando esto es necesario:

- Para proteger sus intereses vitales o los intereses vitales de otra persona, si usted o esa persona no están en condiciones de dar consentimiento.
- Conforme a la Ley de contingencias civiles de 2004 (Civil Contingencies Act 2004); o
- Para establecer, ejercer o defender reclamaciones legales.

### ¿Qué hacemos con su información personal?

Si la única información de contacto que tenemos de usted es su domicilio, puede que periódicamente compartamos esa información con un tercero para que le escriba y confirme que la información que tenemos de usted esté actualizada.

Es posible que compartamos su información personal con otras organizaciones, por ejemplo: compañías de agua y electricidad, organizaciones benéficas, autoridades locales, organizaciones del NHS y subcontratistas para que puedan darle servicios y apoyo similares de prioridad, en particular durante emergencias.

Puede optar por permitirnos compartir sus datos con dichos proveedores cuando se registre en nuestro servicio Extra Care.



# Quejas

**Estamos comprometidos con proporcionar un servicio excelente al cliente, y nuestros colegas reciben formación de atención al cliente periódicamente para garantizar que reciba el mejor servicio posible por nuestra parte.**

Si algo que hemos hecho es incorrecto, le pedimos disculpas y esperamos que nos permita corregir eso rápidamente. Podemos ayudarle en general si nos dice directamente qué es lo que está mal.

**Si no está satisfecho con alguna parte de nuestros servicios, por favor póngase en contacto con nosotros. Hay muchas formas de ponerse en contacto:**



## Teléfono

La mayoría de las cosas pueden resolverse por teléfono, pero si no podemos resolver su reclamación investigaremos más y le pondremos al día según esta avance.



## Por escrito

Puede escribirnos o enviarnos un correo electrónico o utilizar nuestro formulario en Internet en [www.enwl.co.uk/contact](http://www.enwl.co.uk/contact)



## Redes sociales

Póngase en contacto con nosotros por Twitter y Facebook.



## Cara a cara

Podemos reunirnos en persona, bien sea en nuestras oficinas o concertando una visita a usted cuando le resulte conveniente. Esto puede hacerse en cualquier fase del proceso de gestión de la reclamación.

Siempre haremos lo posible por resolver su queja lo más pronto posible y le mantendremos completamente informado en todo momento.

Para ayudarnos a resolver su queja rápidamente, por favor envíenos toda su información de contacto, incluido el número de teléfono. Por favor, dé detalles de los costes y daños que sean parte de su reclamación cuando se ponga en contacto con nosotros.

## Tres pasos en nuestro proceso de reclamaciones



### Nuestro equipo de relaciones con los clientes

Registraremos su reclamación, asignaremos un responsable del caso y le daremos un número de referencia del caso en 24 horas.

**Paso 1**

El responsable de su caso investigará su reclamación y o bien lo resolverá o lo remitirá a un gestor de casos independiente en un plazo de 10 días hábiles.

### Nuestros gestores de clientes

Si no está satisfecho con nuestra resolución, puede pedir que su reclamación sea remitida a un gestor de casos independiente, quien llevará a cabo la investigación en función de la información que usted proporcione.

**Paso 2**

Le notificaremos cuál es nuestra decisión una vez que se complete la investigación, o remitiremos su caso a un gestor especial de clientes en un plazo de 20 días hábiles desde la fecha que realizó su reclamación por primera vez.

### Nuestros gestores especializados en casos

**Paso 3**

Si todavía no está satisfecho con nuestras acciones y ha seguido los pasos uno y dos, uno de nuestros gestores especializados en casos revisará su caso para asegurarnos de que hemos dado todos los pasos posibles para resolver su reclamación.

# Información de Extra Care Register

Sabemos que los cortes de suministro eléctrico son una inconveniencia para todos, pero comprendemos que algunos de nuestros clientes pueden necesitar apoyo adicional durante este tiempo.

## Cómo podemos proporcionarle apoyo

### Actualizaciones periódicas sobre cortes de suministro



Recibirá información actualizada las 24 horas del día, incluida la noche; por favor, indique su método preferido de comunicación en la página siguiente.

### Apoyo de otros servicios públicos



Si usted da su consentimiento, compartiremos sus detalles con otros proveedores de energía, por ejemplo, de agua, gas y electricidad, para que pueda recibir servicios prioritarios similares de ellos.

### Contacto designado



Nombre a un amigo o familiar para que podamos mantenerle informado en caso de un corte de suministro eléctrico.

### Inscripción con contraseña



Registre una contraseña única para que, si alguna vez tenemos que visitarle en su hogar, se sienta seguro sabiendo que somos quienes decimos ser.

### Apoyo adicional



Podemos proporcionar alojamiento, comidas calientes o servicios adicionales para poder asistirle con sus necesidades individuales.

### Consejos útiles



Podemos ofrecerle asesoramiento útil para reducir sus facturas del hogar, incluyendo tasas y cheques de prestaciones, e incluso asesoramiento para ahorrar energía y alertas meteorológicas por mensajes de texto.

**Importante:** Es importante que su información esté al día. Podemos ayudarle mucho mejor y con más rapidez si sabemos qué asistencia podría necesitar, así que recuerde ponerse en contacto con nosotros y decirnos si hay cambios en su vida, y nosotros actualizaremos sus datos en nuestros registros..

Estamos comprometidos con la protección y el respeto de su privacidad. Le recomendamos que visite [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy) para comprender nuestros puntos de vista y prácticas con respecto a sus datos personales y cómo los gestionaremos.



# Formulario de solicitud para Registro de cuidados extraordinarios (Extra Care Register)

Título: (marque una opción) <input type="radio"/> Sr. <input type="radio"/> Sra. <input type="radio"/> Sra./Srta. <input type="radio"/> Srta. <input type="radio"/> Otros _____	
Nombre:	Código postal:
Dirección:	
Su información de contacto: (incluya al menos un método de contacto preferido)	Teléfono:
	Móvil:
	Correo electrónico:
Elija su canal de comunicación preferido para ser contactado, con la información actualizada sobre su corte de suministro eléctrico:	
<input type="radio"/> Mensaje/SMS <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Teléfono	
Si desea nombrar a un amigo o familiar como contacto, nos pondremos en contacto con esta persona si no podemos hacerlo con usted:	Nombre del contacto designado: _____
	Móvil del contacto designado: _____
	Teléfono fijo del contacto designado: _____
Marque las razones por las que desea ser añadido a nuestro Extra Care Register:	
<input type="radio"/> Relativo a la edad (edad de pensionista o niños menores de 5 años)	<input type="radio"/> Movilidad limitada
<input type="radio"/> Enfermedad crónica/grave	<input type="radio"/> Seguridad (sentido del olfato reducido, dependiente de oxígeno)
<input type="radio"/> Dificultades de comunicación (capacidad deteriorada de oído, visión o habla)	<input type="radio"/> Asistencia temporal (recuperación tras una operación, evento que altera la vida)
<input type="radio"/> Dependiente médico (equipo médico, equipo de apoyo, ascensor de escaleras)	<input type="radio"/> Salud mental
	<input type="radio"/> Otros (por favor, especifique) _____

## Los datos que usted proporciona - Nuestra promesa

Los datos que usted proporciona pueden ser compartidos con terceros, por ejemplo, asociaciones de vivienda, organizaciones benéficas y los servicios de emergencia locales durante una situación de emergencia. Compartimos esta información, ya que es posible que ellos necesiten saber quiénes son los clientes prioritarios en situaciones de vulnerabilidad para poder priorizar en caso de determinadas circunstancias, por ejemplo un corte de suministro eléctrico. Para conocer mejor cómo usamos sus datos, visite [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy). En el caso de que no quiera que se compartan sus datos, díganoslo y nos aseguraremos de que así sea.

- Solicitar asesoramiento para ahorro de energía  
(consulte las páginas 6 y 7 para tener información detallada)

Nuestro número de referencia:

Account Postage GB  
AC05143040007

2



## Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA3 9BV

