

electricity
north west

Enerjiyi kapınıza kadar getirmek



Müşteri Destek Kılavuzunuz



Lütfen bu kitapçığı
güvenli bir şekilde
saklayın Eğer
elektrik kesintisi
yaşarsanız bunu
 faydalı bulacaksınız.

ENWL_MAG44



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

ELEKTRİK KESİNTİSİ Mİ?
105'i ARAYIN



Merhaba...

Biz Electricity North West şirketiyiz ve tüm Kuzey Batı bölgesindeki elektrik şebekesinin sahibiyiz, işletiyoruz ve bakımını yapıyoruz. Elektriğin Congleton'dan Cumbria'ya akımını sağlıyoruz ve haftanın yedi günü, günde 24 saat sizi desteklemek için burada bulunuyor olmaktan gurur duymaktayız.

Elektrik genellikle hep varmış gibi kabul edilir ve günlük hayatımızın her alanında hepimizin güvendiği bir şeydir.

Bölgemize elektrik tedarik etmeye yönelik ağıımızı geliştirmek için her yıl milyonlarca sterlin yatırım yapmaktayız, ancak bu yatırımla bile elektriklerin kesildiği zamanlar olmaktadır.

Bu olduğunda, ışıkların bir an önce tekrar yanmasını ve herkesin güvende olmasını temin etmek için çok sıkı çalışıyoruz.

Elektrikler kesildiğinde bazı müşterilerin ek desteğe ihtiyaçları olmaktadır. Bu müşterilerin elektrik kesintisi durumunda güvende ve rahat olmalarını temin etmek için ücretsiz Ekstra Bakım Sicilimiz ve özel bir Esenlik Ekibimiz mevcuttur.



Eğer Ekstra Bakım Siciline kaydolmak isterseniz, bu kitapçığın arkasındaki formu kullanabilirsiniz, veya bizi **105 ya da 0800 195 4141 numaralı telefondan ararsanız** sizin için bir kayıt yapabiliriz.

Ya da web sitemizi ziyaret edin ve şu adresteki çevrimiçi formu doldurun; www.enwl.co.uk/extracare



Eğer hizmetlerimizin herhangi biri hakkında herhangi bir sorunuz olursa, daha fazla bilgi edinmek için bizi arayın ya da şu adresli web sitemize gidin: www.enwl.co.uk.

Electricity North West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD. İngiltere ve Galler'de kayıtlı. Kayıt Numarası: 2366949



Size nasıl yardımcı olabiliriz...

Sayfa 4

Elektrik kesintisi sırasında ve sonrasında sizi destekleyecek faydalı tavsiyeler

Sayfa 6

Tavsiyelerimiz ve ortaklarımız aracılığıyla tasarruf edelim

Sayfa 8

Şifre uygulaması ve verilerinizi nasıldkullanıyoruz

Sayfa 9

Hizmetimiz ve sizin sorgularınız

Sayfa 10

Ekstra Bakım Sicili - bize ihtiyacınız olduğunda sizi desteklemek

Sayfa 11

Ekstra Bakım Sicili - Kayıt formu

Proud to bring
energy to the
North West

We own, operate and
maintain the region's
electricity network, powering
2.4 million homes and business.
We're constantly innovating
to deliver more power to you.



Erişebilirlik ve çeviri hizmetleri

Eğer körseniz ya da kısmi görmeye sahipseniz bu kitapçığı büyütölmüş metin gibi alternatif formatlarda ve birçok dile çevrilmiş içerik şeklinde tedarik edebiliriz. Ek destek ve bilgi için **105** ya da **0800 195 4141** numaralı telefonlardan bizi arayın ya da www.enwl.co.uk/extracare adresini ziyaret edin

Bir elektrik kesintisine hazırlanmak

Eğer elektriğiniz kesik ise, bunun nedeni elektrik şebekemizdeki bir sorun ya da kendi evinizdeki bir sorundan dolayı olabilir. Yardımcı tavsiyelerimiz elektrik kesintisi öncesinde, sırasında ve sonrasında size destek olabilir.

Hazırlıklı olun...

ELEKTRİK KESİNTİSİ Mİ?
105'i ARAYIN

Ayrıntılarımızı elinizin altında tutun. Bize ihtiyacınız olduğu takdirde **105** numaralı telefonu arayın **ya da** www.enwl.co.uk adresini ziyaret edin.



Pille çalışan ya da kurmalı bir el fenerini kolayca bulunabilecek bir yerde saklayın.



Güncellemeleri ve hava durumu raporlarını dinlemek için pille çalışan bir radyoyu elinizin altında bulundurun.



Acil tıbbi ekipmanı, pille çalışan cihazları düzenli olarak şarj edin ve herhangi bir bilgisayar çalışmasını düzenli olarak kaydedin. Gerekli ekipman için yedek pil bulundurun.



Acil durum irtibatları için yazılı bir listeniz olsun. Buna şunları dahil edin: aile üyeleri, arkadaşlar, aile hekimi, eczacı, elektrik-su-gaz şirketleri.



Sigorta şalterlerini kontrol edin - tüm elektrikli aletlerinizi kapatın ve şalteri yeniden ayarlayın.



Komşularınıza sorun ve sokak ışıklarının yanıp yanmadığını kontrol edin. Eğer elektrik varsa, bu sigortalarda bir sorun olduğu anlamına gelebilir.

Bir elektrik kesintisi sırasında ve sonrasında faydalı olacak tavsiyeler

Bir elektrik kesintisi sırasında ve sonrasında yardımcı olacak tavsiyeler...



Eğer kaygı hissediyorsanız bir aile üyesine ya da komşuya haber verin.



Tüm elektrikli aletleri kapatın, ancak elektriğinizin ne zaman geri geldiğini anlamanız için en az bir ışığı açık bırakın.



Elektronik cihazlarınızın şarjı azalacak olduğundan dolayı acil durumlar için bunların kullanımlarını sınırlayın.



Birkaç kat giysi ile kalın giyinerek kendinizi sıcak tutun.



İçerdiklerini korumak için buzdolabı ve dondurucu kapılarınızı kapalı tutun. Donmuş gıdaların elektrik olmadan birkaç saat dayanmaları gerekir.



Elektrik kaynağı olmadığı takdirde güneş panelleri genel olarak çalışmaz duruma gelecektir. Aksi takdirde, sisteminizi kapatın ve operatörünüze danışın ya da üreticinizin kılavuzuna bakın.



Elektrik kesintisi halinde merdiven asansörünü güvenli bir şekilde zemin seviyesine geri getirebilmeniz için, merdiven asansörünü elle hareket ettirmenize izin veren bir kol olup olmadığını kontrol edin.



Tropikal balıklarınız ya da sürüngenleriniz birkaç saat için elektriksiz durumda kalabilir. Bunun sonrasında filtrelerinizi sökmeniz gerekebilir. Isıyı muhafaza etsin diye tankı bir battaniye ile örtün.

Elektriğiniz tekrar geri geldiğinde ne yapmalısınız



Herhangi bir elektrikli zamanlama ya da kayıt cihazı üzerindeki saati yeniden ayarlayın.



Doğru olduğundan emin olmak için zamanlayıcınızı kontrol edin. Elektriğiniz tekrar gelir gelmez zamanlayıcınızı/termostatın saatini yeniden ayarlayın.

Faturalarınızda tasarruf etmek

Şu gibi konularda size yardımcı olabiliriz:

Enerji tasarrufu, faturaları azaltma, enerji tedarikçilerini değiştirme ve tarifeleri gözden geçirme.

Kış Yakıt Ödemeleri, Soğuk Hava Ödemeleri, devlet hibeleri ve yardımları gibi mali desteklere gizlilik ilkesi kapsamındaki ücretsiz kontrolümüz yoluyla erişin.

Isıtma, sıcak su, cihaz ve termostatlarınızdan en verimli şekilde yararlanarak elektrik tüketiminizi daha fazla para harcamadan sizi sıcak tutacak şekilde ayarlamak.

Elektrik faturanızı bize değil tedarikçinize ödüyorsunuz. En iyi tarife olup olmadığınızı kontrol etmenize yardımcı olabilir ve gerektiği takdirde tedarikçi değiştirmede size destek verebiliriz.

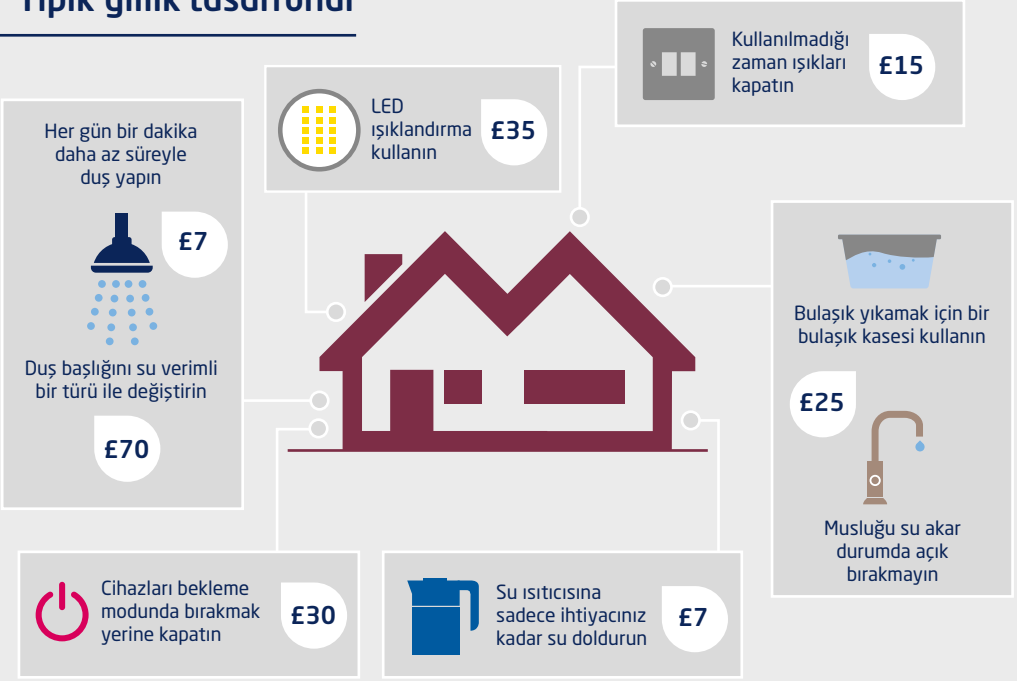
Akıllı sayaçlar ne kadar enerji kullanmakta olduğunuzu ve bunun maliyetini size gösterir. Bunlar tedarikçiniz tarafından takılır ve yönetilirler ve okumalar onlara otomatik olarak gönderilir, yani artık tahmini faturalar ya da sayaç okumaları olmayacaktır.



Akıllı sayaçlar ile ilgili olarak daha fazla bilgi edinmek için şurayı ziyaret edin; www.smartenergygb.org

Tasarruflar ve ortaklarımız

Tipik yıllık tasarruflar



0800 195 4141 numaralı telefondan bizi arayın ya da şu adresteki çevrimiçi formu tamamlayın; www.enwl.co.uk/energysavingadvice

Ortaklarımız

Eğer bir bakıcıysanız sağlık kaygıları, hareket becerisi sorunları, fiziksel ya da zihinsel sağlık sorunları ve tavsiye gibi her türlü konuda tüm müşterilerimizi ve toplumlarımıza desteklemeye yardımcı olmak için çeşitli ortaklarla birlikte çalışmaktayız.



Ve ayrıca hayır kurumları, toplumsal gruplar ve bölge çapındaki belediyeler.

Şu adresli web sitemizi ziyaret edin;
www.enwl.co.uk/extracare

Veya 105 ya da 0800 195 4141 numaralı telefonu arayın

Şifre uygulaması ve verilerinizi nasıl kullanıyoruz

Ekstra Bakım Siciline kayıtlı olan herkes bir kişisel şifre oluşturabilir, sadece şurayı ziyaret edin:
www.enwl.co.uk/passwordscheme

Eğer Electricity North West'ten biri evinizi ziyaret ederse ve bunun gerçekten biz olup olmadığını kontrol etmek isterseniz, temsilcimiz şifrenizi öğrenmek, kimliğini kanıtlamak ve sizi güvende hissettirmek için hızlı bir telefon görüşmesi yapacaktır.

Veri koruma

ECR (Elektronik Dosya Raporlama) verisi

Ekstra Bakım Siciline kaydolduğunuzda, sizden adınız, adresiniz, telefon numaranız ve e-posta adresiniz gibi çeşitli veriler toplarız. Ayrıca açık onayınızı istemiş olduğumuz ya da gerekli olan durumlarda, sağlığınız ile ilgili hassas kişisel verileri de işleriz:

- Sizin ya da başka bir kişinin onay veremeyecek durumda olması halinde, sizin zaruri menfaatlerinizi ya da başka bir kişinin zaruri menfaatlerini korumak için;
- 2004 tarihli Sivil Acil Hal Yasası uyarınca; ya da
- Yasal hak taleplerinin oluşturulması, uygulanması ya da savunulması için.



Gerekli olduğunda sizden her zaman onay isteyeceğiz ve siz istediğiniz her an onayınızı geri çekebilir ve customerwelfare@enwl.co.uk adresine e-posta göndererek ya da bizi arayarak isminizi Ekstra Bakım Sicilimizden sildirebilirsiniz.

Kişisel bilgileriniz ile ne yapıyoruz?

Eğer sizin için elimizde tutmakta olduğumuz tek iletişim bilgisi ev adresiniz ise, elimizde tutmakta olduğumuz bu bilginin güncel olduğunu teyit etmek amacıyla dönemsel olarak bu ayrıntıları üçüncü bir taraf ile paylaşabiliriz.

Kişisel bilgilerinizi gaz, su ve elektrik tedarikçileri, sosyal yardım kuruluşları, yerel yönetim makamları, NHS kuruluşları ve taşeronlar gibi diğer kuruluşlarla paylaşabiliriz, ve böylece onlar da özellikle acil durumlarda size benzer öncelikli hizmetler ve destekler tedarik edebilir.

Ekstra Bakımımıza kaydolduğunuzda verilerinizi bu tür tedarikçiler ile paylaşmamıza izin verebilirsiniz.

Şikayetler

Mükemmel müşteri hizmeti sunmaya kendimizi adanmış durumdayız ve bizden mümkün olan en iyi hizmeti almanızı temin etmek için mesai arkadaşlarımız düzenli olarak müşteri hizmetleri eğitimi almaktadır.

Eğer birşeyi yanlış yaptıysak gerçekten üzgünüz, ve sizin için işleri hemen yoluna koymamıza izin vermenizi umarız. Neyinyanlış olduğunu bize doğrudan söylerseniz size genelde yardımcı olabiliriz.

Eğer hizmetimizin herhangi bir kısmından memnun değilseniz lütfen bizimle temasa geçin. Bizimle temasa geçmenin birçok yolu mevcuttur:

Telefon

Çoğu şey telefon üzerinden çözümlenebilir, ancak şikayetinizi çözüme kavuşturamadığımız takdirde daha fazla inceleme yapacağız ve yol boyunca size güncellemeler tedarik edeceğiz.

Yazılı olarak

Bize yazabilir, e-posta gönderebilir ya da şu adresteki çevrimiçi formumuzu kullanabilirsiniz www.enwl.co.uk/contact

Sosyal medya

Twitter ve Facebook üzerinden temasa geçin.

Yüz yüze

Sizinle ya ofislerimizde yüz yüze görüşebilir ya da size uygun olan bir zamanda sizi ziyaret etmek üzere düzenlemeler yapabiliriz. Bu şikayeti ele alma sürecinin herhangi bir aşamasında yapılabilir.

Şikayetinizi mümkün olan en hızlı şekilde çözüme kavuşturabilmek için elimizden gelenin en iyisini her zaman yapacağız ve sizi daima tam olarak güncel tutacağız.

Şikayetinizi hızlı bir şekilde çözmemize yardımcı olması için lütfen bize bir telefon numarası da dahil olmak üzere iletişim bilgilerinizi tam olarak gönderin. Lütfen bizimle temasa geçtiğinizde şikayetinizin bir parçası olan herhangi bir masraf ve zararın ayrıntılarını tedarik edin.

Şikayet sürecimize yönelik üç adım



Müşteri ilişkileri ekibimiz

Şikayetinizi kaydedeceğiz, bir dosya sahibi atayacağız ve size 24 saat içinde bir dosya referans numarası vereceğiz.

Adım 1

Dosya sahibiniz şikayetinizi inceleyecektir ve 10 mesai günü içerisinde ya dosyanızı çözüme kavuşturacak ya da bağımsız bir dosya yöneticisine sevk edecektir.

Müşteri yöneticilerimiz

Eğer çözümümüzden memnun kalmazsanız, geri bildirimizi takiben şikayetinizin kendi soruşturmasını yürütecek olan bağımsız bir dosya yöneticisine sevk edilmesini talep edebilirsiniz.

Adım 2

İnceleme tamamlandıktan sonra kararımızı size bildireceğiz ya da şikayetinizi ilk yaptığımız tarihi takip eden 20 mesai günü içerisinde dosyanızı bir müşteri şampiyonu yöneticisine sevk edeceğiz.

Müşteri şampiyonlarımız

Eğer eylemlerimizden hala memnun değil ve birinci ile ikinci adımları takip ettiyseniz, şikayetinizi çözüme kavuşturmak için mümkün olan her adımı atmış olduğumuzdan emin olabilmemiz için müşteri şampiyon yöneticilerimizden biri dosyanızı gözden geçirecektir.

Adım 3

Ekstra Bakım Sicili bilgisi

Elektrik kesintilerinin herkes için rahatsız edici olduğunu biliyoruz, ancak bazı müşterilerimizin bu süre zarfında ek desteğe ihtiyaç duyabileceğini anlıyoruz.

Size nasıl destek verebiliriz

Düzenli elektrik kesintisi güncellemeleri



Geceleri de dahil olmak üzere, günün 24 saati boyunca güncellemeler alacaksınız, lütfen bir sonraki sayfada tercihiniz olan iletişim yöntemini tamamlayın.

Diğer tedarikçilerden destekler



Eğer onay verirsiniz bilgilerinizi su, gaz ve elektrik tedarikçileri gibi diğer enerji sağlayıcıları ile benzer öncelikli hizmetler alabilmeniz için paylaşacağız.

Aday gösterilen irtibat kişisi



Bir elektrik kesintisi durumunda güncellemede bulunabilmemiz için bir arkadaşı ya da aile üyesini aday gösterin.

Şifre kaydı yaptırma



Özgün bir şifre kaydedin, ve böylece sizi evinizde ziyaret etmemiz gerektiği takdirde söylediğimiz kişi olduğumuzu bilerek kendinizi güvende hissedin.

Ek destek



Bireysel ihtiyaçlarınızı desteklemeye yardımcı olması için konaklama, sıcak yemek ya da ek hizmetler tedarik edebiliriz.

Faydalı tavsiyeler



Enerji tasarrufu tavsiyeleri ve SMS mesajla hava durumu uyarıları, tarife ile devlet yardım ödenek kontrolleri de dahil olmak üzere, ev faturalarınızı azaltmanıza yardımcı olacak faydalı tavsiyeler tedarik edebiliriz.

Önemli: Ayrıntılarınızın güncel durumda tutuluyor olması önemlidir. Hangi desteğe ihtiyacınız olabileceğini eğer bilirsek size çok daha iyi ve çok daha hızlı bir şekilde yardımcı olabilecek olduğumuzdan dolayı bizimle temasa geçer ve sizin için bir şeyler değiştiği takdirde bunu bize bildirirseniz kayıtlarınızı güncelleriz.

Kişisel gizliliğinizi korumaya ve buna saygı göstermeye kendimizi adanmış durumdayız. [Please visit www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy) to understand our views and practices regarding your personal data and how we will treat it.



Extra Care Register application form

Ünvan: (lütfen bir seçeneği işaretleyin) <input type="radio"/> Bay <input type="radio"/> Bayan <input type="radio"/> Bayan <input type="radio"/> Bayan <input type="radio"/> Diğer _____	
Ad Soyad:	Posta Kodu:
Adres:	
İletişim ayrıntılarınız: (lütfen tercih edilen iletişim yöntemlerinden en az birini doldurun)	Telefon: Cep telefonu: E-posta:
Elektrik kesintisi güncellemeleriniz amacıyla temasa geçilmeniz için tercih ettiğiniz iletişim kanalını seçin: <input type="radio"/> Mesaj/SMS <input type="radio"/> E-posta <input type="radio"/> Telefon	
Bir elektrik kesintisi durumunda güncellemede bulunabilmemiz için bir arkadaşı ya da aile üyesini aday gösterin.	Aday gösterilen irtibat kişinin ismi: _____ Aday gösterilen irtibat kişinin cep telefonu: _____ Aday gösterilen irtibat kişinin sabit hattı: _____
Ekstra Bakım Siciline neden kaydedilmek istediğinizin neden(ler)ini işaretleyin:	
<input type="radio"/> Yaş ile ilgili (emeklilik yaşında ya da beş yaşın altında çocuk)	<input type="radio"/> Kötü hareket becerisi
<input type="radio"/> Kronik/ciddi hastalık	<input type="radio"/> Güvenlik (oksijene bağlı olarak koku alma duyusunda azalma)
<input type="radio"/> İletişim zorlukları (işitme, görme ya da konuşma bozukluğu)	<input type="radio"/> Geçici destek (ameliyat sonrası iyileşme dönemi, yaşam değiştiren bir olay)
<input type="radio"/> Tıbbi bağımlı (tıbbi ekipman, destek ekipmanı, merdiven asansörü)	<input type="radio"/> Ruh sağlığı
	<input type="radio"/> Diğer (lütfen belirtin) _____

Tedarik ettiğiniz veriler - Size Sözümüz

Tedarik ettiğiniz veriler, acil bir durumda size yerel olabilecek konut dernekleri, hayır kurumları ve acil servisler gibi üçüncü taraflar ile paylaşılabilir. Bu bilgileri, elektrik kesintisi gibi belirli durumlarda öncelik vermelerini sağlamak için zarar görmeye açık tüm öncelikli müşterilerin farkında olmaları gerekebileceğinden dolayı paylaşmaktayız. Verilerinizi nasıl kullanmakta olduğumuz ile ilgili daha fazla bilgi edinmek için www.enwl.co.uk/privacy adresini ziyaret edin. Verilerinizin paylaşılmasını istemiyor olduğunuz takdirde, bunun böyle olmasını temin etmemiz için lütfen bunu bize bildirin.

- Enerji tasarruf tavsiyesi talep edin**
(ayrıntılar için sayfa 6 ve 7'ye bakın)

Referans numaramız:

Account Postage GB
AC05143040007

2



Delivered by



Royal Mail

Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA3 9BV

ELEKTRİK KESİNTİSİ Mİ?
105'i ARAYIN

Bağlı kalın...



www.enwl.co.uk 0800 195 41 41