

electricity  
north west

نجلب الطاقة إلى باب منزلك



# دليلك عن دعم العملاء

يرجى الحفاظ على  
هذا الكتيب بشكل  
آمن. ستجده مفيداً  
إذا حصل انقطاع  
للتيار الكهربائي.

ENWL\_MAG44



هل هناك انقطاع في التيار؟  
اتصل بـ 105

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

0800 195 41 41

نحن شركة كهرباء الشمال الغربي ونمتلك شبكة الكهرباء ونشغلها ونعمل على صيانتها في جميع أنحاء المنطقة الشمالية الغربية. نحافظ على تدفق الطاقة من كونجيتون إلى كمبريا، ونحن فخورون لوجودنا هنا لدعمك على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.

غالباً ما يتم اعتبار توافر الكهرباء أمراً مفروغاً منه وهي شيء نعتمد عليه جميعاً في كل جانب من جوانب حياتنا اليومية.

نحن نستثمر ملايين الجنيهات كل عام لتحسين شبكتنا حتى نتمكن من تزويد منطقتنا بالطاقة، ولكن حتى مع هذا الاستثمار، هناك أوقات تنقطع فيها الطاقة.

عندما يحدث هذا، نحن نعمل بجد لإعادة الإضاءة في أسرع وقت ممكن، والتأكد من أن الجميع في أمان.

يحتاج بعض العملاء إلى دعم إضافي عندما يكونون بدون طاقة. لدينا سجل رعاية إضافية مجاني وفريق Welfare مخصص للحفاظ على سلامة هؤلاء العملاء وراحتهم في حالة انقطاع التيار الكهربائي.

أو قم بزيارة موقعنا على الإنترنت واملأ الاستمارة عبر الإنترنت على [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

إذا كنت ترغب في الانضمام إلى سجل الرعاية الإضافية الخاص بنا، يمكنك استخدام الاستمارة الموجودة في الجزء الخلفي من هذا الكتيب، اتصل بنا على 105 أو 0800 195 4141 ويمكنك التسجيل نيابة عنك.

إذا كان لديك أي أسئلة حول أي من خدماتنا، فاتصل بنا لمعرفة المزيد، أو انتقل إلى موقعنا على الويب [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk).



Electricity North West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD.  
Wales. مسجلة في انكلترا وويلز. مسجلة تحت الرقم: 2366949

[www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare) ☎  
customerwelfareteam@enwl.co.uk ✉

دليلك عن دعم العملاء

# كيف نستطيع مساعدتك

## الصفحة 8

كيفية استخدام كلمة السر وكيف نتعامل مع بياناتك

## الصفحة 6

دعونا نوفر عليك بعض المال من خلال نصيحتنا ومن خلال شركائنا

## الصفحة 4

نصائح مفيدة لدعمك أثناء انقطاع التيار الكهربائي وبعده

## الصفحة 11

سجل الرعاية الإضافية - استمارة التسجيل

## الصفحة 10

سجل الرعاية الإضافية - الدعم المناسب لك عندما تحتاج إلينا

## الصفحة 9

خدمتنا واستفساراتك

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 power to you.



## سهولة التواصل وخدمات الترجمة

و يمكننا توفير هذا الكتيب بتنسيقات بديلة مثل النص المكتوب بخط كبير إذا كنت مكفوماً أو ضعيف البصر، والمحتوى المترجم بعدة لغات. اتصل بنا للحصول على مزيد من الدعم والمعلومات على 105 أو 0800 195 4141 أو قم بزيارة [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

# التحضير لانقطاع الكهرباء

إذا كنت بدون كهرباء، فقد يكون ذلك بسبب مشكلة في شبكة الكهرباء لدينا أو مشكلة في منزلك. يمكن أن تدعمك نصائحنا المفيدة قبل انقطاع التيار الكهربائي وأثناءه وبعده.

## كن مستعداً ...

حافظ على تفاصيل الاتصال بنا في متناول يديك. اتصل بنا 105 أو قم بزيارة موقعنا [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk) إذا كنت في حاجة لمساعدتنا.



احتفظ ببيل يعمل بالبطارية أو بيل يعمل بالشحن اليدوي في مكان يسهل العثور عليه.



احتفظ براديو يعمل بالبطارية في متناول اليد للاستماع إلى التحديثات وتقارير الطقس.



اشحن بانتظام المعدات الطبية الطارئة والأجهزة التي تعمل بالبطاريات واحفظ أي عمل كمبيوتر بانتظام. احتفظ بالبطاريات الاحتياطية للمعدات الأساسية.



احتفظ لديك بقائمة مكتوبة بجهات الاتصال في حالات الطوارئ. تشمل ضع فيها أرقام العائلة والأصدقاء والطبيب العام والصيدلي وشركات المرافق.



تحقق من مفاتيح الكهرباء الأساسية - قم بإيقاف تشغيل جميع أجهزتك وإعادة تشغيل مفاتيح الكهرباء الأساسية.



انظر إذا كان هناك كهرباء لدى الجيران وما إذا كانت أضواء الشوارع مضاءة. إذا كانت هناك طاقة، فقد يعني ذلك وجود مشكلة في الفيوزات.



# نصائح مفيدة أثناء انقطاع التيار الكهربائي وبعده

## نصائح للمساعدة أثناء وبعد انقطاع التيار الكهربائي...

قمأخير أحد أفراد العائلة أو الجيران إذا كنت تشعر بالقلق.



أطفئ جميع الأجهزة الكهربائية ولكن اترك ضوءاً واحداً على الأقل مضاء حتى تعرف متى تعود الكهرباء مرة أخرى.



سينفذ شحن أجهزتك الإلكترونية، لذلك قلل من استخدامها كي تجدها مشحونة في حالات الطوارئ.



البس ملابس دافئة لحفظ حرارة جسمك. ليكن ذلك في عدة طبقات من الملابس.



أبق أبواب الفريزر في الثلجة مغلقة لحماية المحتويات. من المفروض أن يبقى الطعام المجمد لعدة ساعات بدون كهرباء.



ستتوقف الألواح الشمسية عن العمل بشكل عام دون إمدادات الكهرباء. إذا لم يحدث ذلك، فقم بإيقاف تشغيل النظام وتحقق من مشغل شبكة الجوال أو ارجع إلى إرشادات الشركات المصنعة.



تأكد من أن مصعد الدرج الخاص بك لديه مقبض يسمح لك بتحريك مصعد الدرج يدوياً، بحيث يمكنك إعادة مصعد الدرج بأمان إلى مستوى الأرض في حالة انقطاع التيار الكهربائي.

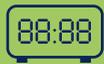


من المفروض أن تبقى الأسماك الاستوائية أو الزواحف على ما يرام لبطع ساعات بدون طاقة. بعد ذلك قد تحتاج إلى فصل الفلاتر. قم بتغطية الخزان ببطانية للاحتفاظ بالحرارة.



## ماذا تفعل عندما تعود الكهرباء إلى التشغيل

أعد ضبط الوقت على أي توقيت كهربائي أو جهاز تسجيل.



تحقق من المؤقت للتأكد من صحته. أعد ضبط المؤقت / منظم الحرارة بمجرد عودة التيار الكهربائي.



# توفير المال في فواتيرك

يمكننا المساعدة في أشياء مثل:

احصل على الدعم المالي مثل مدفوعات الوقود الشتوي ومدفوعات الطقس البارد والمنح والإعانات الحكومية من خلال فحصنا المجاني للإعانات مع الحفاظ على الخصوصية.

توفير الطاقة وخفض الفواتير وتبديل موردي الطاقة ومراجعة التعريفات.

أنت تدفع فاتورة الكهرباء الخاصة بك إلى المورد الخاص بك، وليس لنا. يمكن أن نساعدك We في التحقق من أنك على أفضل تعرفه ودعمك للتبديل إذا لزم الأمر.

استهلاك الكهرباء من خلال الاستفادة القصوى من التدفئة والماء الساخن والأجهزة وأجهزة تنظيم الحرارة للحفاظ على الدفء دون إنفاق المزيد.

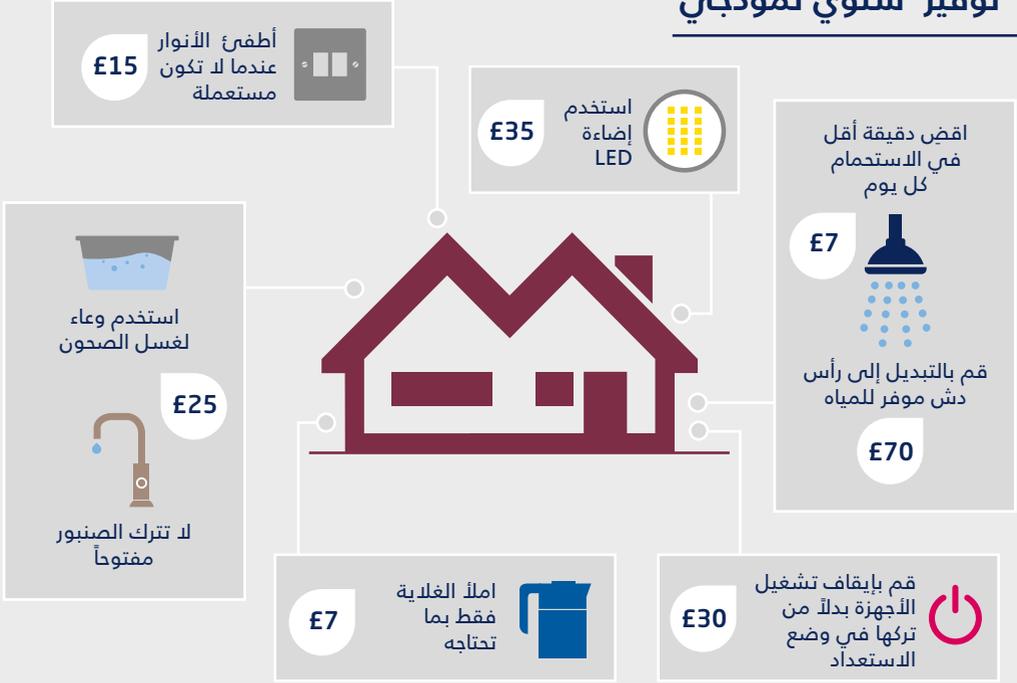


توضح لك العدادات الذكية مقدار الطاقة التي تستخدمها ومقدار تكلفتها. يتم تثبيتها وإدارتها من قبل المورد الخاص بك، ويتم إرسال القراءات تلقائياً إليهم ما يعني عدم وجود المزيد من الفواتير التقديرية أو قراءات العدادات.

لمزيد من المعلومات حول العدادات الذكية، تفضل بزيارة [www.smartenergygb.org](http://www.smartenergygb.org)

# التوفير وشركاؤنا

## توفير سنوي نموذجي



اتصل بنا على 0800 195 4141 أو أكمل استمارتنا عبر الإنترنت هنا: [www.enwl.co.uk/energysavingadvice](http://www.enwl.co.uk/energysavingadvice)

## شركاؤنا

نحن نعمل مع مجموعة متنوعة من الشركاء للمساعدة في دعم عملائنا ومجتمعاتنا بكل شيء من المخاوف الصحية وقضايا التنقل وأمراض الصحة البدنية أو العقلية، والمشورة إذا كنت مقدم رعاية.

أو اتصل  
105  
0800 195  
4141

زيارة موقعنا  
على الإنترنت  
في: [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

citizens  
advice

WE ARE  
MACMILLAN.  
CANCER SUPPORT

SCOPE Supporting the disabled people

mind  
For better mental health.

والجمعيات الخيرية  
والمجموعات  
المجتمعية  
والكاونسلات في  
جميع أنحاء المنطقة

United  
Utilities

COSY HOMES  
IN LANCASHIRE

100% Green Energy  
CAMS  
Cumbria Action  
for Sustainability

# نظام كلمة المرور وكيفية استخدامها لبياناتك

يمكن لأي شخص في سجل  
العناية الإضافية إعداد كلمة  
مرور شخصية فقط قم  
بزيارة [www.enwl.co.uk/  
passwordscheme](http://www.enwl.co.uk/passwordscheme)



سنطلب منك دائماً موافقتك، عندما يكون ذلك مطلوباً، ويمكنك سحب موافقتك في أي وقت وإزالة اسمك من سجل الرعاية الإضافية Extra Care الخاص بنا عن طريق مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على [customerwelfareteam@enwl.co.uk](mailto:customerwelfareteam@enwl.co.uk) أو عن طريق الاتصال بنا.

إذا قام أي شخص من الكهراء North West بزيارة منزلك وتريد التحقق من أنه تابع لنا، سيقوم ممثلنا بإجراء مكالمة هاتفية سريعة لمعرفة كلمة المرور الخاصة بك وإثبات هويته والحفاظ على شعورك بالأمان.

## حماية البيانات

### بيانات ECR

إذا قمت بالتسجيل في سجل الرعاية الإضافية، فإننا نجمع منك بيانات مختلفة مثل اسمك وعنوانك ورقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني. كما نتعالج أيضاً بياناتك الشخصية الحساسة المتعلقة بصحتك، حيثما نكون قد طلبنا موافقتك الصريحة أو خلاف ذلك عندما يكون ذلك ضرورياً.

- لحماية مصالح الحيوية أو المصالح الحيوية لشخص آخر، إذا كنت أنت أو هم غير قادرين على تقديم الموافقة؛
- بموجب قانون الطوارئ المدنية لعام 2004؛ أو
- لإنشاء أو ممارسة أو الدفاع عن المطالبات القانونية.

### ماذا نعمل بمعلوماتك الشخصية؟

إذا كانت تفاصيل الاتصال الوحيدة التي نحفظ بها لك هي عنوان منزلك، فقد نشارك هذه التفاصيل بشكل دوري مع طرف ثالث للكتابة إليك والتأكد من أن التفاصيل التي نحفظ بها لك محدثة.

قد نشارك معلوماتك الشخصية مع منظمات أخرى مثل: موردي الغاز والماء والكهرباء ومنظمات الرعاية الاجتماعية والسلطات المحلية ومنظمات NHS والمقاولين من الباطن حتى يتمكنوا أيضاً من تزويدك بخدمات ودعم أولوية مماثلة، خاصة أثناء حالات الطوارئ.

يمكنك أن تختار السماح لنا بمشاركة بياناتك مع هؤلاء المزودين عندما تسجل في سجلنا للرعاية الإضافية في Extra Care .

## نحن ملتزمون بتقديم خدمة عملاء ممتازة ويتلقى زملاؤنا تدريباً منتظماً على خدمة العملاء لضمان حصولك على أفضل خدمة ممكنة منا.

إذا كنا قد أخطأنا في شيء ما، فنحن آسفون حقاً، ونأمل أن تسمح لنا بوضع الأمور في نصابها الصحيح من أجلك على الفور. عادة يمكننا أن نساعدك إذا تحدثت إلينا مباشرة عن الخطأ.

### ثلاث خطوات لعملية تقديم الشكاوي



#### فريق علاقات العملاء لدينا

سنقوم بتسجيل شكاوك وتعيين موظف الحالة وإعطائك رقماً مرجعياً للحالة خلال 24 ساعة.

سيحقق موظف قضيتك في شكاوك وإما حل قضيتك أو إحالتها إلى مدير حالة مستقل في غضون 10 أيام عمل.

الخطوة  
1

#### مديرو العملاء لدينا

إذا لم تكن راضياً عن قرارنا، يمكنك طلب إحالة شكاوك إلى مدير حالة مستقل يقوم بإجراء تحقيق الخاص بعد اطلاعه على ملاحظاتك.

سنخبرك بقرارنا بمجرد اكتمال التحقيق أو نحيل قضيتك إلى مدير مسؤول العملاء في غضون 20 يوم عمل من تاريخ تقديم شكاوك لأول مرة.

الخطوة  
2

#### مدراء عملائنا

إذا كنت لا تزال غير راض عن إجراء اتنا، واتبعت الخطوات الأولى والثانية، سيقيم أحد مدراء العملاء لدينا بمراجعة حالتك حتى تتمكن من التأكد من أننا اتخذنا كل خطوة ممكنة لحل شكاوك.

الخطوة  
3

إذا كنت غير راض عن أي جزء من خدماتنا يرجى الاتصال بنا. هناك العديد من الطرق التي يمكنك من خلالها الاتصال بنا:

#### الهاتف

Most يمكن حل معظم الأمور عبر الهاتف، ولكن إذا لم تتمكن من حل شكاوك، فسنحقق بشكل أكبر ونزودك بالتحديثات على طول الطريق.



#### كتابة

يمكنك مراسلتنا أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني أو استخدام استمارتنا عبر الإنترنت [www.enwl.co.uk/contact](http://www.enwl.co.uk/contact)



#### وسائل التواصل الاجتماعي

تواصل معنا على تويتر وفيسبوك.



#### وجهاً لوجه

يمكننا مقابلتك شخصياً إما في مكاتبنا أو اتخاذ الترتيبات اللازمة لزيارتك عندما يكون ذلك مناسباً. يمكن القيام بذلك في أي مرحلة من مراحل عملية معالجة الشكاوي. سنبدل قصارى جهدنا دائماً لحل شكاوك في أسرع وقت ممكن وإطلاعك على آخر المستجدات في جميع الأوقات.

لمساعدتنا في حل شكاوك بسرعة، يرجى إرسال تفاصيل الاتصال الكاملة الخاصة بك بما في ذلك رقم الهاتف. يرجى تقديم تفاصيل عن أي تكاليف وأضرار تشكل جزءاً من شكاوك عند الاتصال بنا.



# معلومات سجل الرعاية الإضافية

نحن نعلم أن انقطاع التيار الكهربائي غير مريح للجميع ولكننا نفهم أن بعض عملائنا قد يحتاجون إلى دعم إضافي خلال هذا الوقت.

## كيف يمكننا دعمك

### تحديثات منتظمة لإنقطاع التيار الكهربائي



سوف تتلقى تحديثات 24 ساعة في اليوم، بما في ذلك خلال الليل، يرجى إكمال طريقة الاتصال المفضلة لديك في الصفحة التالية.

### الدعم من المرافق الأخرى



إذا وافقت على ذلك، فسوف نشارك بياناتك مع مزودي الطاقة الآخرين، مثل موردي المياه والغاز والكهرباء لتلقي خدمات ذات أولوية مماثلة منهم.

### الاتصال المُسمّى



اختر صديقاً أو أحد أفراد العائلة لترشيحه حتى تتمكن من البقاء على اطلاع دائم في حالة انقطاع التيار الكهربائي.

### التسجيل بكلمة المرور



سجل كلمة مرور فريدة من نوعها حتى تشعر بالأمان لو احتجنا في أي وقت إلى زيارتك في المنزل، ولأنك تعرف أننا بالفعل نحن.

### دعم إضافي



يمكننا توفير الإقامة أو الوجبات الساخنة أو الخدمات الإضافية للمساعدة في دعم احتياجاتك الفردية.

### نصائح مفيدة



يمكن أن نوفر لك نصائح مفيدة للمساعدة في تقليل فواتير أسرتك، بما في ذلك التحقق من التعرفة والإعانات بما في ذلك نصائح توفير الطاقة وتنبهات الطقس بالرسائل النصية.

**مهم:** من المهم أن تظل التفاصيل الخاصة بك محدثة. يمكن أن نساعدك We بشكل أفضل بكثير وبسرعة أكبر بكثير إذا كنا نعرف الدعم الذي قد تحتاجه، لذا يرجى أن تتذكر أن تتصل بنا وتخبرنا إذا تغيرت الأمور بالنسبة لك، وسنقوم بتحديث سجلاتك.

نلتزم We بحماية خصوصيتك واحترامها. يرجى زيارة [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy) لفهم وجهات نظرنا وممارساتنا فيما يتعلق ببياناتك الشخصية وكيف سنتعامل معها.

# سجل الرعاية الإضافية استمارة الطلب

اللقب: (يرجى وضع علامة على خيار) السيد ○ السيدة ○ الأئسة ○ السيدة ○ غير ذلك _____	
الاسم:	الرمز البريدي:
العنوان:	
تفاصيل الاتصال الخاصة بك: (يرجى ملء طريقة اتصال واحدة مفضلة على الأقل)	هاتف: _____ جوال: _____ البريد الإلكتروني: _____
اختر قناة الاتصال المفضلة لديك ليتم الاتصال بك لإبلاغك بتحديثات انقطاع التيار الكهربائي: ○ الرسائل النصية / الرسائل القصيرة ○ البريد الإلكتروني ○ الهاتف	
إذا كنت ترغب في ترشيح صديق أو أحد أفراد العائلة كجهة اتصال بك، فسنصل بهم إذا لم نتمكن من الوصول إليك:	اسم جهة الاتصال المرشحة: _____ هاتف الاتصال المرشح: _____ خط الاتصال الأرضي المرشح: _____
يرجى تحديد السبب (الأسباب) التي تجعلك ترغب في إضافتك إلى سجل الرعاية الإضافية لدينا:	
○ العمر المرتبط (سن التقاعد أو الأطفال دون سن الخامسة)	○ ضعف الحركة
○ مرض مزمن/خطير	○ الأمان (انخفاض حاسة الشم، الاعتماد على الأكسجين)
○ صعوبات التواصل (ضعف السمع أو البصر أو الكلام)	○ الدعم المؤقت (التعافي من عملية جراحية، حادثه تتغير الحياة)
○ الاعتماد الطبي (المعدات الطبية، مُعدات الدعم، مصعد الدرج)	○ الصحة النفسية
○ أخرى (يرجى ذكر ذلك)	_____

## البيانات التي تقدمها - وعدنا.

قد تتم مشاركة البيانات التي تقدمها مع أطراف ثالثة، مثل جمعيات الإسكان والجمعيات الخيرية وخدمات الطوارئ التي قد تكون محلية بالنسبة لك أثناء حالة الطوارئ. نحن نشارك هذه المعلومات معهم لأنهم قد يحتاجون إلى العلم بأي حالات ذات أولوية للعملاء في الظروف المعرضة للخطر لتمكينهم من تحديد الأولويات في حالة وجود ظروف معينة، مثل انقطاع التيار الكهربائي. لمعرفة المزيد حول كيفية استخدامنا لبياناتك، يرجى زيارة [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy). في حالة عدم رغبتك في مشاركة بياناتك، يرجى إعلامنا بذلك وسنضمن عدم مشاركتها.

رقمنا المرجعي:

## ○ طلب المشورة بشأن توفير الطاقة

(انظر الصفحتين 6 و 7 للحصول على التفاصيل)

Account Postage GB  
AC05143040007

2



**Electricity North West**  
Extra Care Customers  
PO Box 218  
Warrington  
WA3 9BV

هل هناك انقطاع في التيار؟  
**اتصل بـ 105**

