

electricity
north west

L'énergie à votre porte



Votre guide d'assistance à la clientèle



Veillez conserver
ce livret en lieu sûr.
Il vous sera utile si
vous êtes victime
d'une coupure de
courant.

ENWL_MAG44



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

**COUPURE DE
COURANT ?
APPELEZ LE 105**



Bonjour...

Nous sommes Electricity North West et nous possédons, exploitons et entretenons le réseau électrique dans toute la région du Nord-Ouest. Nous assurons l'approvisionnement en électricité de Congleton à Cumbria, et nous sommes fiers d'être là pour vous aider 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

L'électricité est souvent considérée comme allant de soi et nous en dépendons tous pour tous les aspects de notre vie quotidienne.

Nous investissons des millions de livres chaque année pour améliorer notre réseau afin de pouvoir alimenter notre région en électricité, mais même avec cet investissement, il y a des moments où le courant est coupé.

Lorsque cela se produit, nous travaillons dur pour que les lumières reviennent aussi vite que possible, et pour nous assurer que tout le monde soit en sécurité.

Certains clients ont besoin d'un soutien supplémentaire lorsqu'ils sont privés d'électricité. Nous disposons de notre registre gratuit des services supplémentaires et d'une équipe spécialisée dans la Prise en charge de ces clients pour assurer leur sécurité et leur confort en cas de coupure de courant.

Si vous souhaitez vous inscrire à notre registre des services supplémentaires, vous pouvez utiliser le formulaire qui se trouve au dos de cette brochure, nous appeler au **105** ou au **0800 195 4141** et nous pouvons effectuer l'inscription pour vous.

Ou visitez notre site internet et remplissez le formulaire en ligne à l'adresse suivante : www.enwl.co.uk/extracare



Si vous avez des questions sur l'un de nos services, appelez-nous pour en savoir plus, ou consultez notre site internet www.enwl.co.uk.

Electricity North West Limited, Borrton Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD. Enregistré en Angleterre et au Pays de Galles. Numéro d'enregistrement : 2366949



Comment nous pouvons vous aider...

Pg4

Conseils utiles pour vous aider pendant et après une coupure de courant

Pg6

Économiser de l'argent grâce à nos conseils et à nos partenaires

Pg8

Schéma de mot de passe et comment nous utilisons vos données

Pg9

Notre service et vos demandes

Pg10

Registre des services supplémentaires - pour vous aider quand vous avez besoin de nous

Pg11

Registre des services supplémentaires - Formulaire d'inscription

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.



Services d'accessibilité et de traduction

Nous pouvons fournir cette brochure dans des formats alternatifs tels que le texte agrandi si vous êtes non-voyant ou malvoyant et le contenu traduit dans de nombreuses langues. Appelez-nous pour un soutien et des informations supplémentaires au **105** ou au **0800 195 4141** ou visitez www.enwl.co.uk/extracore.

Se préparer à une coupure de courant

Si vous êtes privé d'électricité, cela peut être dû à un problème sur notre réseau électrique ou à un problème dans votre propre maison. Nos conseils pratiques peuvent vous aider avant, pendant et après une coupure de courant.

Soyez prêt...

COUPURE DE
COURANT ?
APPELEZ LE 105



Gardez nos coordonnées à portée de main. Appelez-nous au **105** ou visitez www.enwl.co.uk si vous avez besoin de nous.



Gardez une lampe de poche à piles ou à remontoir dans un endroit facile à trouver.



Gardez une radio à piles à portée de main pour écouter les mises à jour et les bulletins météorologiques.



Rechargez régulièrement les équipements médicaux d'urgence, les appareils fonctionnant sur batterie et sauvegardez régulièrement tout travail informatique. Gardez des batteries de secours pour les équipements essentiels.



Disposez d'une liste écrite des personnes à contacter en cas d'urgence. Veuillez inclure : famille, amis, médecin généraliste, pharmacien, compagnies de services publics.



Vérifiez vos disjoncteurs - éteignez tous vos appareils et réinitialisez le disjoncteur.



Vérifiez auprès des voisins et si les lampadaires publics sont allumés. S'il y a du courant, cela peut signifier qu'il y a un problème avec vos fusibles.



Conseils utiles pendant et après une coupure de courant

Conseils pour vous aider pendant et après une coupure de courant...



Informez un membre de la famille ou un voisin si vous vous sentez anxieux.



Éteignez tous les appareils électriques, mais laissez au moins une lumière allumée pour savoir quand l'électricité revient.



Vos appareils électroniques vont se vider de leur charge, limitez leur utilisation aux cas d'urgence.



Habillez-vous chaudement en portant plusieurs couches de vêtements.



Gardez les portes de votre réfrigérateur-congélateur fermées pour en protéger le contenu. Les aliments congelés devraient pouvoir tenir plusieurs heures sans électricité.



Les panneaux solaires cessent généralement de fonctionner sans alimentation électrique. Si ce n'est pas le cas, éteignez votre système et vérifiez avec votre opérateur ou consultez les directives du fabricant.



Vérifiez que votre monte-escalier est équipé d'une poignée qui vous permet de le déplacer manuellement, afin de pouvoir le remettre au niveau du sol en toute sécurité en cas de coupure de courant.



Vos poissons tropicaux ou vos reptiles devraient pouvoir survivre pendant quelques heures sans électricité. Après cela, vous devrez peut-être débrancher vos filtres. Couvrez le réservoir avec une couverture pour conserver la chaleur.

Que faire lorsque l'électricité revient



Remettez à l'heure tout appareil électrique de chronométrage ou d'enregistrement.



Vérifiez votre minuterie pour vous assurer qu'elle est correcte. Réinitialisez le minuteur/thermostat dès que l'électricité revient.

Économiser de l'argent sur vos factures

Nous pouvons vous aider dans des domaines comme :

Économiser l'énergie, réduire les factures, changer de fournisseur d'énergie et revoir les tarifs.

Accéder à des aides financières telles que les allocations de chauffage d'hiver, les allocations pour temps froid, les subventions gouvernementales et les prestations grâce à notre vérification confidentielle et gratuite des prestations.

La consommation d'électricité en tirant le meilleur parti de votre chauffage, de votre eau chaude, de vos appareils et de vos thermostats pour vous garder au chaud sans dépenser plus.

Vous payez votre facture d'électricité à votre fournisseur, pas à nous. Nous pouvons vous aider à vérifier que vous bénéficiez du meilleur tarif et vous aider à le changer si nécessaire.

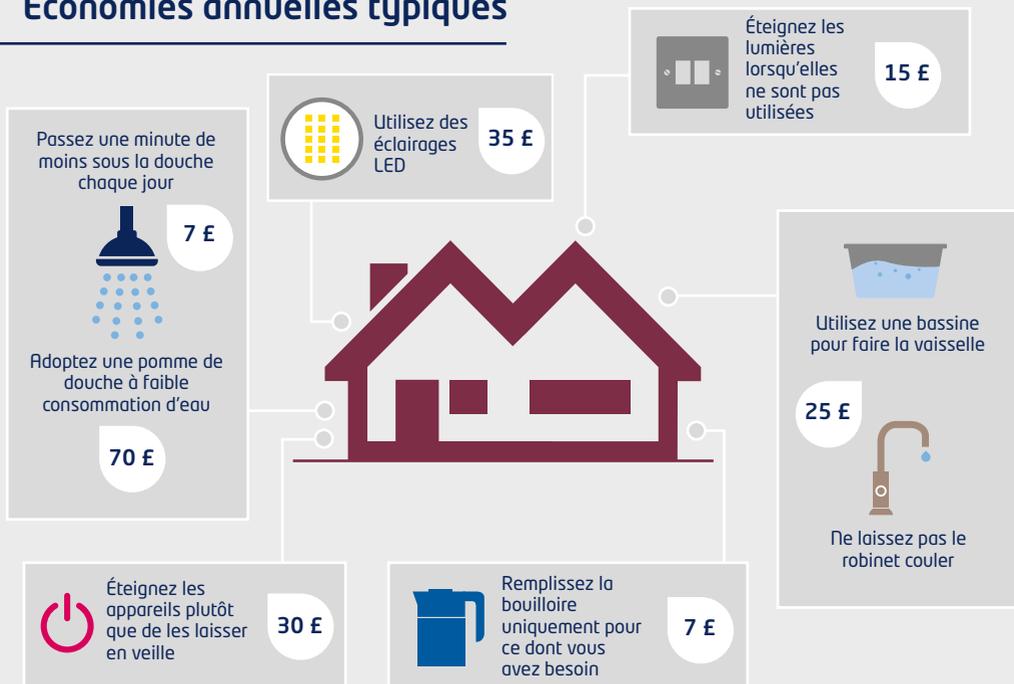
Les compteurs intelligents vous indiquent la quantité d'énergie que vous consommez et son coût. Ils sont installés et gérés par votre fournisseur, et les relevés leur sont automatiquement envoyés, ce qui signifie qu'il n'y a plus de factures ou de relevés de compteur estimés.



Pour plus d'informations sur les compteurs intelligents, visitez : www.smartenergygb.org

Économies et nos partenaires

Économies annuelles typiques



Appelez-nous au **0800 195 4141** ou remplissez notre formulaire en ligne ici : www.enwl.co.uk/energysavingadvice

Nos partenaires

Nous travaillons avec un large éventail de partenaires afin d'aider nos clients et nos communautés à faire face à tous les problèmes de santé, de mobilité, de santé physique ou mentale et de conseils aux aidants.



Visitez notre site internet à l'adresse suivante : www.enwl.co.uk/extractcare

Ou appelez le **105** ou le **0800 195 4141**.

Schéma de mot de passe et comment nous utilisons vos données

Toutes les personnes inscrites sur notre registre des services supplémentaires peuvent créer un mot de passe personnel, il suffit de se rendre à l'adresse suivante : www.enwl.co.uk/passwordscheme

Si quelqu'un d'Electricity North West est en visite chez vous et que vous voulez vérifier qu'il s'agit bien de nous, notre représentant passera un appel téléphonique rapide pour connaître votre mot de passe, prouver son identité et vous permettre de vous sentir en sécurité.



Nous vous demanderons toujours votre consentement, lorsqu'il est requis. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment et supprimer votre nom de notre registre des services supplémentaires en nous envoyant un courriel à customerwelfareteam@enwl.co.uk ou en nous appelant.

Protection des données

Données ECR (Registre des services supplémentaires)

Lorsque vous vous inscrivez au registre des services supplémentaires, nous recueillons diverses données vous concernant, telles que votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique. Nous traitons également des données personnelles sensibles vous concernant au sujet de votre santé, lorsque nous avons demandé votre consentement explicite ou autrement lorsque cela est nécessaire :

- pour protéger vos intérêts vitaux ou les intérêts vitaux d'une autre personne, si vous ou cette dernière êtes incapable de donner votre consentement ;
- en vertu de la loi de 2004 sur les contingences civiles ; ou
- pour l'établissement, l'exercice ou la défense de revendications légales.

Que faisons-nous de vos informations personnelles ?

Si les seules coordonnées que nous détenons à votre sujet sont votre adresse personnelle, nous pouvons périodiquement communiquer ces coordonnées à un tiers pour qu'il vous écrive et confirme que les coordonnées que nous détenons à votre sujet sont à jour.

Nous pouvons partager vos informations personnelles avec d'autres organisations telles que : les fournisseurs de gaz, d'eau et d'électricité, les organisations d'aide sociale, les autorités locales, les organisations du NHS et les sous-traitants afin qu'ils puissent également vous fournir des services prioritaires et un soutien similaires, notamment en cas d'urgence.

Vous pouvez choisir de nous autoriser à partager vos données avec ces fournisseurs lorsque vous vous inscrivez à nos services de services supplémentaires.

Plaintes

Nous nous engageons à fournir un excellent service à la clientèle et nos collègues reçoivent régulièrement des formations sur le service à la clientèle afin de garantir que vous recevez le meilleur service possible de notre part.

Si nous avons commis une erreur, nous en sommes vraiment désolés et nous espérons que vous nous permettiez d'y remédier immédiatement. Nous pouvons généralement vous aider si vous nous parlez directement de ce qui ne va pas.

Si vous n'êtes pas satisfait d'une partie de nos services, n'hésitez pas à nous contacter. Vous pouvez nous contacter de plusieurs façons :



Téléphone

La plupart des choses peuvent être réglées par téléphone, mais si nous ne pouvons pas résoudre votre plainte, nous enquêterons davantage et vous communiquerons des mises à jour au fur et à mesure.



Par écrit

Vous pouvez nous écrire, nous envoyer un courriel ou utiliser notre formulaire en ligne www.enwl.co.uk/contact



Médias sociaux

N'hésitez pas à nous contacter sur Twitter et Facebook.



Face à face

Nous pouvons vous rencontrer en personne, soit dans nos bureaux, soit en prenant des dispositions pour vous rendre visite au moment qui vous convient. Cela peut être fait, quel que soit le stade du processus de traitement de la plainte.

Nous ferons toujours de notre mieux pour résoudre votre plainte le plus rapidement possible et vous tiendrons informé à tout moment.

Pour nous aider à résoudre rapidement votre plainte, veuillez nous envoyer vos coordonnées complètes, y compris un numéro de téléphone. Veuillez indiquer les détails de tous les coûts et dommages qui font partie de votre plainte lorsque vous nous contactez.

Trois étapes de notre procédure de plainte



Notre équipe chargée des relations avec la clientèle

Nous enregistrons votre plainte, attribuerons un responsable de dossier et vous donnerons un numéro de référence du dossier dans les 24 heures.

Étape 1

Le responsable de votre dossier examinera votre plainte et la résoudra ou la transmettra à un responsable de cas indépendant dans un délai de 10 jours ouvrables.

Nos responsables de clientèle

Si vous n'êtes pas satisfait de notre résolution, vous pouvez demander que votre plainte soit transmise à un responsable de cas indépendant qui mènera sa propre enquête en fonction de vos commentaires.

Étape 2

Nous vous ferons part de notre décision une fois l'enquête terminée ou nous transmettrons votre cas à un responsable du service clientèle dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la date à laquelle vous avez déposé votre plainte.

Nos champions de la clientèle

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de nos actions et que vous avez suivi les étapes 1 et 2, l'un de nos responsables du service clientèle examinera votre dossier afin de s'assurer que nous avons pris toutes les mesures possibles pour résoudre votre plainte.

Étape 3

Informations sur le registre des services supplémentaires

Nous sommes conscients que les coupures de courant sont gênantes pour tout le monde, mais nous comprenons que certains de nos clients peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire pendant cette période.

Comment nous pouvons vous aider

Mise à jour régulière des coupures de courant



Vous recevrez des mises à jour 24 heures sur 24, y compris la nuit. Veuillez compléter votre méthode de communication préférée sur la page suivante.

Soutien des autres services publics



Si vous y consentez, nous partagerons vos données avec d'autres fournisseurs d'énergie, tels que les fournisseurs d'eau, de gaz et d'électricité, afin de bénéficier de services prioritaires similaires de leur part.

Contact désigné



Désignez un ami ou un membre de votre famille à tenir au courant en cas de coupure de courant.

Inscription du mot de passe



Enregistrez un mot de passe unique. Ainsi, si nous devons vous rendre visite à votre domicile, vous serez rassuré de savoir que nous sommes bien ceux que nous prétendons être.

Soutien supplémentaire



Nous pouvons vous fournir un hébergement, des repas chauds ou des services supplémentaires pour répondre à vos besoins individuels.

Conseils utiles



Nous pouvons vous fournir des conseils utiles pour vous aider à réduire les factures de votre foyer, notamment des vérifications de tarifs et de prestations, y compris des conseils sur les économies d'énergie et des alertes météorologiques par SMS.

Important : Il est important que vos données soient tenues à jour. Nous pouvons vous aider beaucoup mieux et beaucoup plus rapidement si nous savons de quel soutien vous pourriez avoir besoin, alors n'oubliez pas de nous contacter et de nous dire si les choses changent pour vous, et nous mettrons à jour vos dossiers.

Nous nous engageons à protéger et à respecter votre vie privée. Veuillez consulter le site www.enwl.co.uk/privacy pour comprendre nos points de vue et nos pratiques concernant vos données personnelles et la manière dont nous les traiterons.



Registre des services supplémentaires

Formulaire de demande.

Titre : (veuillez cocher une option) <input type="radio"/> M. <input type="radio"/> Mme <input type="radio"/> Mlle <input type="radio"/> Mme <input type="radio"/> Autre _____	
Nom :	Code postal :
Adresse :	
Vos coordonnées : (veuillez indiquer au moins une méthode de contact préférée)	Téléphone : Portable: Courriel:
Choisissez votre canal de communication préféré pour être contacté avec les mises à jour de vos coupures de courant :	
<input type="radio"/> Message texte/SMS <input type="radio"/> Courriel : <input type="radio"/> Téléphone	
Si vous souhaitez désigner un ami ou un membre de votre famille comme contact, nous le contacterons si nous ne parvenons pas à vous joindre :	Nom du contact désigné : _____ Portable du contact désigné : _____ Ligne fixe du contact désigné : _____
Veuillez cocher la ou les raisons pour lesquelles vous souhaitez être ajouté(e) à notre registre des services supplémentaires :	
<input type="radio"/> Lié à l'âge (âge de la retraite ou enfants de moins de cinq ans)	<input type="radio"/> Une mobilité réduite
<input type="radio"/> Maladie chronique/sérieuse	<input type="radio"/> Sécurité (odorat réduit, dépendance à l'oxygène)
<input type="radio"/> Difficultés de communication (troubles de l'audition, de la vision ou de la parole)	<input type="radio"/> Soutien temporaire (rétablissement après une opération, événement qui change la vie)
<input type="radio"/> Dépendance médicale (équipement médical, équipement de soutien, monte-escalier)	<input type="radio"/> Santé mentale <input type="radio"/> Autre (veuillez préciser) _____

Les données que vous indiquez - Notre promesse.

Les données que vous indiquez peuvent être partagées avec des tiers, tels que des associations de logement, des organisations caritatives et les services d'urgence qui peuvent être proches de vous en cas d'urgence. Nous partageons ces informations car ils peuvent avoir besoin de connaître les clients prioritaires en situation de vulnérabilité pour leur permettre d'établir des priorités dans certaines circonstances, comme une coupure de courant. Pour en savoir plus sur la manière dont nous utilisons vos données, consultez le site www.enwl.co.uk/privacy. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient partagées, veuillez nous le faire savoir et nous veillerons à ce qu'elles ne le soient pas.

- Demander des conseils sur les économies d'énergie
(voir pages 6 et 7 pour plus de détails)

Notre numéro de référence :

Account Postage GB
AC05143040007

2



Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA3 9BV

**COUPURE DE
COURANT ?
APPELEZ LE 105**



Restez connecté...



www.enwl.co.uk 0800 195 41 41