

**electricity  
north west**

Levar energia à sua porta



# O seu guia de apoio ao cliente



Mantenha  
este folheto  
em segurança.  
Será útil se se  
encontrar num  
corte de energia.

ENWL\_MAG44



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

**CORTE DE ENERGIA?  
LIGUE 105**



# Olá...

Somos a Electricity North West e possuímos, operamos e mantemos a rede elétrica em toda a região do Noroeste. Mantemos a energia a fluir de Congleton até Cumbria, e estamos orgulhosos de estar aqui para apoiar 24 horas por dia, sete dias por semana.

A eletricidade é muitas vezes tomada como certa e é algo em que todos confiamos para todos os aspetos da nossa vida quotidiana.

Investimos milhões de libras todos os anos para melhorar a nossa rede para que possamos alimentar a nossa região, mas mesmo com este investimento, há alturas em que a energia se desliga.

Quando isto acontece, trabalhamos arduamente para voltar a acender as luzes o mais rapidamente possível, e certificamo-nos de que todos estão seguros.

Alguns clientes precisam de apoio adicional quando estão sem energia. Temos o nosso Registo de Cuidados Extra gratuitos e uma Equipa de Bem-estar dedicada para manter estes clientes seguros e confortáveis se tiverem um corte de energia.

Se desejar juntar-se ao nosso Registo de Cuidados Extra, pode usar o formulário no verso deste folheto, ligue-nos para **105** ou **0800 195 4141** e podemos fazer o registo para si.

Ou consulte o nosso site e preencha o formulário online em [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)



Se tiver alguma dúvida sobre algum dos nossos serviços, contacte-nos para saber mais, ou consulte o nosso site. [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk).

Electricity North West Limited, Borron Street, Portwood, Stockport, Cheshire. SK1 2JD.  
Registado em Inglaterra e P país de Gales. Número registado: 2366949



# Como podemos ajudá-lo...

**Pg4**

Dicas úteis para o apoiar durante e após um corte de energia

**Pg6**

Vamos poupar dinheiro com os nossos conselhos e através dos nossos parceiros

**Pg8**

Esquema de palavra-passe e como utilizamos os seus dados

**Pg9**

O nosso serviço e as suas perguntas

**Pg10**

Registo de cuidados adicionais - apoio quando precisar de nós

**Pg11**

Registo de cuidados adicionais - Formulário de inscrição

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.



## Acessibilidade e serviços de tradução

Podemos fornecer este folheto em formatos alternativos, tais como texto ampliado, se for cego ou com visão parcial e conteúdo traduzido em muitas línguas. Ligue-nos para apoio adicional e informação pelo número **105** ou **0800 195 4141** ou consulte [www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare).

Linha de telefone grátis 105  
ou 0800 195 4141

CORTE DE ENERGIA?  
**LIGUE 105**

O seu Guia de Apoio ao Cliente

3

# Preparação para um corte de energia

Se estiver sem energia pode ser devido a um problema na nossa rede elétrica ou a um problema na sua própria casa. As nossas dicas úteis podem apoiá-lo antes, durante e depois de um corte de energia.

## Esteja preparado...

CORTE DE ENERGIA?  
**LIGUE 105**



Mantenha os nossos detalhes à mão. Ligue-nos para **105** ou consulte [www.enwl.co.uk](http://www.enwl.co.uk) se precisar de nós.



Manter uma tocha acionada por pilha ou de carregamento em algum lugar fácil de encontrar.



Mantenha um rádio a pilhas à mão para ouvir as atualizações e os boletins meteorológicos.



Carregar regularmente equipamento médico de emergência, dispositivos alimentados por bateria e poupar qualquer trabalho informático regularmente. Manter baterias de reserva para equipamento essencial.



Ter uma lista escrita de contactos de emergência. Incluir: família, amigos, médico de família, farmacêutico, empresas de serviços públicos.



Verifique os seus interruptores finais - desligue todos os seus aparelhos e reinicie o interruptor final.



Verificar com os vizinhos e se as luzes da rua estão acesas. Se houver energia, pode significar que há problemas com os seus fusíveis.



# Dicas úteis durante e após um corte de energia

## Dicas para ajudar durante e após um corte de energia.



Notifique um membro da família ou vizinho se se sentir ansioso.



Desligue todos os aparelhos elétricos mas deixe pelo menos uma luz acesa para saber quando a sua eletricidade está de novo ligada.



Os seus dispositivos eletrónicos ficarão sem carga, limitando a sua utilização em situações de emergência.



Vista-se calorosamente com várias camadas de roupa.



Mantenha as portas do seu frigorífico fechadas para proteger o conteúdo. Os alimentos congelados devem durar várias horas sem eletricidade.



Os painéis solares cessarão geralmente o seu funcionamento sem fornecimento de eletricidade. Se não o fizer, desligue o seu sistema e verifique com o seu operador ou consulte as diretrizes do seu fabricante.



Verifique se o elevador de escadas tem uma pega que lhe permitirá mover manualmente o elevador de escadas, de modo que possa regressar em segurança ao nível do chão no caso de um corte de energia.



Os seus peixes tropicais ou répteis devem ficar bem durante algumas horas sem energia. Depois disto, poderá ter de desligar os filtros da tomada. Cobrir o tanque com um cobertor para reter o calor.

## O que fazer quando a sua eletricidade voltar a funcionar



Repor o tempo em qualquer temporizador ou dispositivo de gravação elétrico.



Verifique o seu temporizador para ter a certeza de que está correto. Reinicie o temporizador/termostato assim que a sua eletricidade voltar a funcionar.

# Poupar dinheiro nas suas contas

## Podemos ajudar em coisas como:

Poupar energia, reduzir contas, mudar de fornecedor de energia e rever tarifas.

Aceder a apoio financeiro, tais como pagamentos de combustível de inverno, pagamentos de tempo frio, subsídios governamentais e benefícios através do nosso cheque de benefícios confidenciais gratuitos.

Consumo de eletricidade aproveitando ao máximo o seu aquecimento, água quente, aparelhos e termóstatos para o manter quente sem gastar mais.

Paga a sua conta de eletricidade ao seu fornecedor, não a nós. Podemos ajudá-lo a verificar se está na melhor tarifa e apoio com a mudança, se necessário.

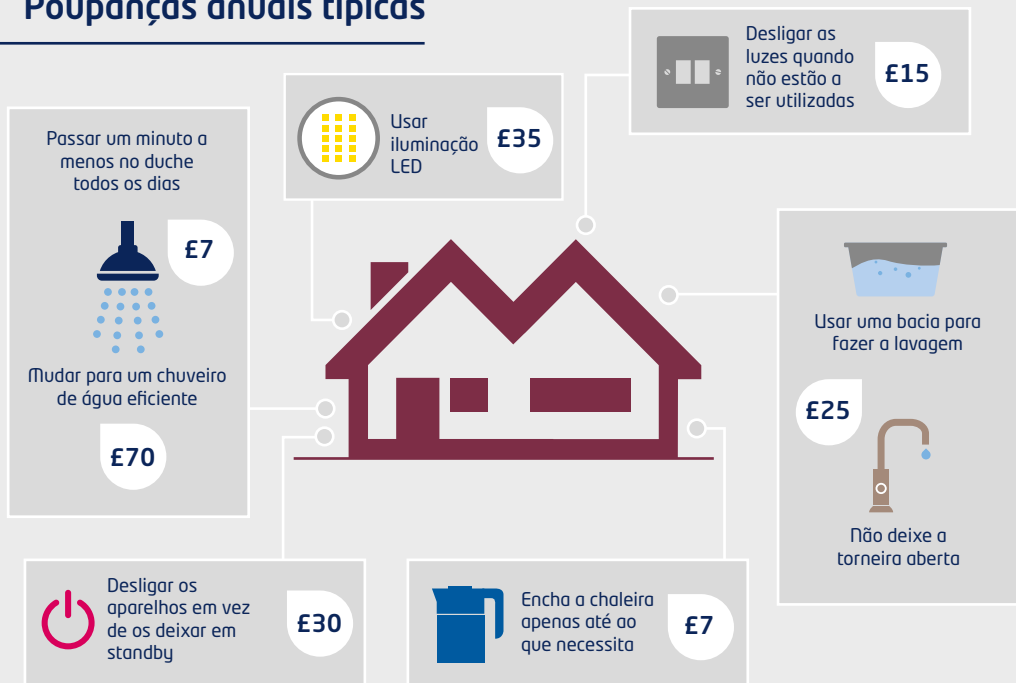
Os contadores inteligentes mostram-lhe quanta energia está a utilizar e quanto custa. São instaladas e geridas pelo seu fornecedor, e as leituras são-lhes automaticamente enviadas, o que significa que não há mais contas estimadas ou leituras de contadores.



Para mais informações sobre contadores inteligentes xconsulte: [www.smartenergygb.org](http://www.smartenergygb.org)

# As poupanças e os nossos parceiros

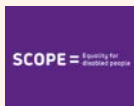
## Poupanças anuais típicas



Ligue-nos para **0800 195 4141** ou preencha o nosso formulário online aqui; [www.enwl.co.uk/energysavingadvice](http://www.enwl.co.uk/energysavingadvice)

## Os nossos parceiros

Trabalhamos com um leque diversificado de parceiros para ajudar a apoiar os nossos clientes e comunidades em tudo, desde preocupações de saúde, questões de mobilidade, condições de saúde física ou mental e conselhos, se for um prestador de cuidados.



E instituições de caridade, grupos comunitários e conselhos de toda a região

Consulte o nosso site em:  
[www.enwl.co.uk/extracare](http://www.enwl.co.uk/extracare)

Ou ligue 105  
ou 0800 195 4141

# Esquema de palavra-passe e como utilizamos os seus dados

Todos os inscritos no nosso Registo de Cuidados Extra podem criar uma palavra-passe pessoal basta consultar: [www.enwl.co.uk/passwordscheme](http://www.enwl.co.uk/passwordscheme)

Se alguém da Electricity North West visitar a sua casa e quiser verificar se somos realmente nós, o nosso representante fará uma chamada telefónica rápida para descobrir a sua palavra-passe, provar a sua identidade e mantê-lo a sentir-se seguro.



Pediremos sempre o seu consentimento, quando necessário e poderá retirar o seu consentimento em qualquer altura e retirar o seu nome do nosso Registo de Cuidados Extra, enviando-nos um e-mail para: [customerwelfareteam@enwl.co.uk](mailto:customerwelfareteam@enwl.co.uk) telefonando-nos.

## Proteção de dados

### Dados ECR

Quando se inscreve no Registo de Cuidados Extra, recolhemos vários dados seus como o seu nome, morada, número de telefone e endereço de correio eletrónico. Também processamos dados pessoais sensíveis sobre si relativos à sua saúde, onde pedimos o seu consentimento explícito ou de outra forma, quando tal for necessário:

- Para proteger os seus interesses vitais ou os interesses vitais de outra pessoa, se você ou eles forem incapazes de dar o seu consentimento;
- Ao abrigo da Lei de Contingências Cívicas de 2004; ou
- Para o estabelecimento, exercício ou defesa de ações judiciais.

### O que fazemos com a sua informação pessoal?

Se o único contacto que temos para si é o da sua morada, podemos periodicamente partilhar estes dados com terceiros para lhe escrever e confirmar que os dados que temos para si estão atualizados.

Podemos partilhar as suas informações pessoais com outras organizações tais como: fornecedores de gás, água e eletricidade, organizações de assistência social, autarquias locais, organizações e subempreiteiros do SNS para que possam também fornecer-lhe serviços e apoio prioritários semelhantes, particularmente durante situações de emergência.

Pode optar por nos permitir partilhar os seus dados com tais fornecedores quando se registar para o nosso Cuidado Extra.



# Reclamações

**Estamos empenhados em prestar um excelente serviço ao cliente e os nossos colegas recebem regularmente formação de serviço ao cliente para assegurar que recebe de nós o melhor serviço possível.**

Se fizemos algo de errado, lamentamos muito, e esperamos que nos deixe corrigir as coisas para si de imediato. Podemos normalmente ajudá-lo se nos falar diretamente sobre o que está errado.

**Se estiver insatisfeito com qualquer parte dos nossos serviços, queira contactar-nos. Há muitas formas de nos contactar:**

## Telefone



A maioria das coisas podem ser resolvidas por telefone, mas se não conseguirmos resolver a sua queixa, iremos investigar mais e fornecer-lhe atualizações ao longo do caminho.

## Por escrito



Pode escrever-nos, enviar-nos um e-mail ou utilizar o nosso formulário online em: [www.enwl.co.uk/contact](http://www.enwl.co.uk/contact)

## Meios de comunicação social



Entre em contacto no Twitter e no Facebook.

## Cara a cara



Podemos encontrá-lo pessoalmente nos nossos escritórios ou podemos tomar providências para o visitar quando for conveniente. Isto pode ser feito em qualquer fase do processo de tratamento de queixas.

Faremos sempre o nosso melhor para resolver a sua queixa o mais rapidamente possível e mantê-lo-emos sempre totalmente atualizado.

Para nos ajudar a resolver a sua queixa rapidamente, envie-nos os seus dados de contacto completos, incluindo um número de telefone. Queira fornecer detalhes sobre quaisquer custos e danos que fazem parte da sua queixa quando nos contactar.

## Três passos para o nosso processo de reclamação



### A nossa equipa de relações com clientes

Registaremos a sua queixa, atribuiremos um responsável pelo processo e dar-lhe-emos um número de referência do processo no prazo de 24 horas.

**Etapa 1**

O responsável pelo seu processo investigará a sua queixa e resolverá o seu processo ou encaminhá-lo-á para um gestor de processo independente no prazo de 10 dias úteis.

### Os nossos gestores de clientes

Se não estiver satisfeito com a nossa resolução, pode pedir que a sua queixa seja encaminhada para um gestor de processos independente que realizará a sua própria investigação na sequência do seu feedback.

**Etapa 2**

Dar-lhe-emos conhecimento da nossa decisão assim que a investigação estiver concluída ou encaminharemos o seu processo para um gestor campeão de clientes no prazo de 20 dias úteis a contar da data em que apresentou a sua queixa pela primeira vez.

### Os nossos campeões de clientes

Se permanecer insatisfeito com as nossas ações e tiver seguido os passos um e dois, um dos nossos gestores campeões de clientes irá rever o seu processo para que possamos ter a certeza de que tomámos todas as medidas possíveis para resolver a sua queixa.

**Etapa 3**

# Informação de registo de cuidados adicionais

Sabemos que os cortes de energia são inconvenientes para todos, mas compreendemos que alguns dos nossos clientes podem necessitar de apoio adicional durante este tempo.

## Como podemos apoiá-lo

### Atualizações regulares de corte de energia



Receberá atualizações 24 horas por dia, incluindo durante a noite, queira completar o seu método de comunicação preferido na página seguinte.

### Apoio de outros serviços de utilidade pública



Se consentir, partilharemos os seus dados com outros fornecedores de energia, tais como fornecedores de água, gás e eletricidade, para receber deles serviços prioritários semelhantes.

### Contacto nomeado



Nomeie um amigo ou familiar para nos mantermos atualizados no caso de um corte de energia.

### Inscrição de palavra-passe



Registe uma palavra-passe única para que se alguma vez precisarmos de o visitar em casa, se sinta seguro sabendo que somos quem dizemos ser.

### Apoio adicional



Podemos fornecer alojamento, refeições quentes ou serviços adicionais para ajudar a apoiar as suas necessidades individuais.

### Conselhos úteis



Podemos fornecer-lhe conselhos úteis para ajudar a reduzir as suas faturas domésticas, incluindo verificações de tarifas e benefícios, incluindo conselhos de poupança de energia e alertas meteorológicos por mensagens de texto.

**Importante:** É importante que os seus dados sejam mantidos atualizados. Podemos ajudá-lo muito melhor e muito mais rapidamente se soubermos que apoio poderá necessitar, por isso lembre-se de nos contactar e informe-nos se as coisas mudarem para si, e atualizaremos os seus registos.

Estamos empenhados em proteger e respeitar a sua privacidade. Consulte: [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy) para compreender as nossas opiniões e práticas relativamente aos seus dados pessoais e a forma como os trataremos.



# Formulário de candidatura Registo de Cuidados Adicionais

Título: (assinale uma opção) <input type="radio"/> Sr. <input type="radio"/> Sr. <sup>a</sup> <input type="radio"/> Menina <input type="radio"/> Sr. <sup>a</sup> <input type="radio"/> Outros _____	
Nome:	Código postal:
Endereço:	
Os seus dados de contacto: (queira preencher pelo menos um método de contacto preferencial)	Telefone : Telemóvel : E-mail :
Escolha o seu canal de comunicação preferido para ser contactado com as suas atualizações de corte de energia: <input type="radio"/> Mensagem de Texto/SMS <input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Telefone	
Se desejar nomear um amigo ou familiar como seu contacto, contactá-los se não conseguirmos contactá-lo:	Nome do contacto nomeado: _____ Telemóvel do contacto nomeado: _____ Linha de rede fixa do contacto nomeado: _____
Assinale a(s) razão(ões) porque deseja ser adicionado ao nosso Registo de Cuidados Extra:	
<input type="radio"/> <b>Relacionado com a idade</b> (idade de reforma ou crianças menores de cinco anos)	<input type="radio"/> <b>Fraca mobilidade</b>
<input type="radio"/> <b>Doença crónica/grave</b>	<input type="radio"/> <b>Segurança</b> (olfato reduzido, dependente do oxigénio)
<input type="radio"/> <b>Dificuldades de comunicação</b> (deficiência auditiva, visual ou da fala)	<input type="radio"/> <b>Apoio temporário</b> (recuperação de uma operação, evento de mudança de vida)
<input type="radio"/> <b>Dependente de médicos</b> (equipamento médico, equipamento de apoio, elevador de escadas)	<input type="radio"/> <b>Saúde mental</b>
	<input type="radio"/> <b>Outros</b> (queira indicar) _____

## Os dados que fornece - A Nossa Promessa.

Os dados que fornecer poderão ser partilhados com terceiros, tais como associações de habitação, instituições de caridade e serviços de emergência que poderão ser locais durante uma situação de emergência. Partilhamos esta informação, uma vez que podem precisar de estar conscientes de qualquer cliente prioritário em situações vulneráveis para lhes permitir dar prioridade no caso de certas circunstâncias, tais como um corte de energia. Para saber mais sobre como utilizamos os seus dados, consulte: [www.enwl.co.uk/privacy](http://www.enwl.co.uk/privacy). No caso de não querer que os seus dados sejam partilhados, informe-nos e garantiremos que não o serão.

- Pedir conselhos sobre poupança de energia**  
(consulte as páginas 6 e 7 para mais pormenores)

O nosso número de referência:

Account Postage GB  
AC05143040007

2



## Electricity North West

Extra Care Customers

PO Box 218

Warrington

WA3 9BV

CORTE DE ENERGIA?  
**LIGUE 105**

Mantenha-se ligado...



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