

تمد NIE Energy حوالي 780.000 منزلاً وعملاً تجاريًا بالطاقة في أيرلندا الشمالية. نحن نهدف إلى إعطاء عملائنا قيمة كبيرة مقابل المال وأعلى مستويات خدمة العملاء. نحن ملتزمون أيضًا بمساعدة العملاء في استخدام الكهرباء بحكمة، واستغلال اختيارات 'الطاقة المتجددة' وحماية البيئة.

هاتف

خط مساعدة العملاء 08457 455 455

التحدث باللغة الإنجليزية فقط في مراكز الاتصال التابعة لنا. الخطوط مفتوحة من 8 صباحًا إلى 8 مساءً، الاثنين -الجمعة و 9 صباحًا إلى 1 ظهرًا أيام السبت. يتم تسجيل المكالمات لأسباب تتعلق بالجودة.

البريد الإلكتروني

home@nieenergy.co.uk

الموقع على شبكة الإنترنت

www.nieenergy.co.uk

المحتويات

قوانين عملاء المنازل

قواعد الممارسة المتعلقة بما يلي:

- دفع فواتير الكهرباء
- العملاء الذين يعانون من مشاكل في الدفع
- استخدام عداد لوحة المفاتيح للدفع أولاً بأول (pay-as-you-go Keypad meter)
- إكونومي 7 (Economy 7)
- استخدام الطاقة بكفاءة
- التقدم بشكوى
- رعاية العملاء

معلومات عامة

- انقطاع التيار الكهربائي
- السلامة فيما يتعلق بالكهرباء

قوانين عملاء المنازل

شكرًا لاختياركم شركة NIE Energy لتزويدكم بالكهرباء. نحن نزودكم بالخدمات التالية: قراءة العداد والفواتير وخيارات الدفع والانتقال إلى منزل جديد وتوفير الطاقة ونصائح عامة.

التزاماتنا

- أن يكون لدينا موظفين لديهم المعرفة للمساعدة على تقديم المشورة لكم حول الخدمات التي نقدمها
- ضمان أن خدماتنا تصل إلى كل عملائنا
- إعطائكم اختيارات للدفع
- تزويدكم بفواتير واضحة ودقيقة
- توفير المساعدة إذا كنتم تواجهون صعوبات في الدفع
- تسهيل نقل حسابكم عندما تنتقلون إلى منزل جديد أو تتعاقدون مع مزود آخر للخدمة
- توفير المشورة والمساعدة الخاصة لعملائنا الأكثر عرضة للضرر
- العمل على تسهيل عملية اتصالكم بنا
- التصرف بسرعة وبفعالية لحل أية مشاكل تخبروننا بها
- دفع مبلغ موحد مضمون الدفع قيمته (25 جنيه إسترليني) إذا فشلنا في الاستجابة لتساؤلكم حول الفاتورة الخاصة بكم أو تفويت موعد، في الإطار الزمني المتفق عليه
- توفير قائمة بالهيئات التي تقوم بتقديم المشورة والتي قد تساعدكم.

توجد تفاصيل عن تلك الهيئات على موقعنا على شبكة الإنترنت أو يمكن الحصول عليها عن طريق خط مساعدة العملاء الخاص بنا. قواعد الممارسة الخاصة بنا تعطي معلومات حول الكثير من الخدمات التي نوفرها. أقرت هيئة أيرلندا الشمالية لتنظيم المرافق قواعد الممارسات بموجب أحكام وشروط رخصة تزويد الخدمات الخاصة بنا. وقد قمنا أيضًا باستشارة مجلس المستهلكين.

إن الشروط والأحكام الخاصة بنا والتعريف التي تنطبق على ما نزودكم به، تشكل عقدًا ملزمًا من الناحية القانونية بينكم وبين NIE Energy. يمكنكم تنزيل نسخة منها بالإنجليزية من الموقع على شبكة الإنترنت www.nieenergy.co.uk.

1. دفع فواتير الكهرباء

نحن نصدر الفواتير مرة كل ثلاثة أشهر للكهرباء التي قمتم باستخدامها بالفعل. وهي تستحق الدفع في خلال 14 يوماً ونحن نوفر مجموعة من الطرق المختلفة للدفع.

□ التوفير الشهري - دفع مبلغ متفق عليه عن طريق السحب المباشر من حسابكم المصرفي /أحد حسابات بيلدينج سوسايتي (بناء المجتمع) مرة كل شهر لتحصلوا على 4% خصم، وبالتالي يتم توفير ما قد يصل إلى 40 جنيهاً إسترلينياً في العام (10 جنيهاً إسترلينياً بشكل ربع سنوي)

▪ التوفير ربع السنوي - دفع المبلغ المستحق بالكامل لكل فاتورة ربع سنوية عن طريق السحب المباشر من حسابكم المصرفي /أحد حسابات بيلدينج سوسايتي (بناء المجتمع واحصل على 2.5% خصم، وبالتالي يتم توفير ما قد يصل إلى 26 جنيهاً إسترلينياً في العام (6.50 جنيه إسترلين ي بشكل ربع سنوي)

▪ عن طريق البريد – إرسال شيك مستحق الدفع إلى NIE Energy Ltd. مع الجزء القابل للفصل من الفاتورة في المظروف المرفق المزود بخدمة فرييبوست للبريد المجاني.

▪ بطاقة السحب المباشر – عن طريق الهاتف من خلال خط مساعدة العملاء أو على شبكة الإنترنت على www.nieenergy.co.uk.

▪ أي مكتب بريد – يجب أن تكون الشيكات مستحقة الدفع لشركة بوست أوفيس المحدودة.

▪ في أي من منافذ نقاط الدفع أو مناطق الدفع – لا تقبل إلا المدفوعات النقدية

▪ أي مصرف – بنك أوف أيرلاند لا يتقاضى نظير هذه الخدمة لكن المصارف الأخرى قد تفعل.

لا يوجد المزيد من الفواتير مع عداد لوحة المفاتيح للدفع أولاً بأول ('Pay as you Go' Keypad Meter)

الأمر مماثل لشراء شحن للهاتف المحمول، عدادات لوحة المفاتيح مثالية لمن يفضلون الميزانية الأسبوعية. لن تصبح لديك فواتير ورقية، مجرد 'الدفع أولاً بأول' سوف تحصلون على خصم 2.5% من التسعيرة الموحدة ويمكن شراء شحن عبر شبكة الإنترنت وعبر الهاتف 24 ساعة يومياً أو من الكثير من الوكلاء المحليين. توجد تفاصيل في ذلك الشأن على موقعنا على شبكة الإنترنت: www.nieenergy.co.uk. التركيب مجاني وطريقة العرض السهلة سوف تساعدكم على تدبير استخدامكم للكهرباء. إذا كنتم مهتمين بعداد لوحة المفاتيح نرجو الاتصال بنا.

الفواتير المرتفعة

عندما تصلكم فاتورة أعلى من المعتاد يشك الكثير من العملاء أن العداد الخاص بهم قد يكون معيباً، لكن هذا نادراً ما يكون السبب. قبل الاتصال بخط المساعدة الخاص بنا حول الفواتير المرتفعة نرجو مراجعة ما يلي:

▪ هل تم تقدير آخر فاتورة لكم (ربما كانت تقديرًا منخفضًا وهذه الفاتورة تعمل على تعويض ذلك).

▪ هل تقارنون فاتورة شتوية بفاتورة صيفية.

▪ هل تغيرت ظروفكم بالمنزل، على سبيل المثال عودة أحد الأبناء من الجامعة أو ولادة طفل. يمكن لهذا أن يزيد من كمية الكهرباء المستخدمة بالمنزل.

▪ هل قمتم بتركيب معدات جديدة، على سبيل المثال مجفف ملابس أو سخان يعمل بالكهرباء.

إذا تحققتم من تلك الأمور ولا زلتم تشعرون بالقلق إزاء الفاتورة المرتفعة نرجو ألا تتردوا في الاتصال.

أثناء الانتقال

من المهم فتح أو إغلاق حسابكم بطريقة سليمة. إذا لم يكن الأمر كذلك، فقد ينتهي الأمر بقيامكم بدفع فواتير كهرباء شخص آخر. اتصلوا بخط مساعدة العملاء بضعة أيام قبل انتقالكم.

الفواتير المقدرة

إذا لم يجدكم قارئ العداد عندما يزوركم، سوف نستخدم قراءة مقدرة لإنتاج الفاتورة الخاصة بكم. وتكون تلك في المعتاد دقيقة إلى حد كبير. لكن إذا قمتم بتزويدنا بقراءتكم في خلال 24 ساعة من زيارة قارئ العداد سوف نستخدمها بدلاً من ذلك. يمكنكم القيام بهذا عن طريق:

الاتصال الهاتفي – اتصلوا برقم 08456 093 030 وعندئذ سيطلب منكم إعطاء اسمكم وعنوانكم ورقم العميل الخاص بكم وقراءة العداد. الخطوط مفتوحة 24 ساعة في اليوم.

البريد الإلكتروني – أرسلوا اسمكم وعنوانكم ورقم العميل الخاص بكم وقراءة العداد إلى meter.reading@nie.co.uk

2. العملاء الذين يعانون من صعوبات في الدفع

وعدونا

سوف يعمل موظفونا الذين يمتلكون الكثير من الخبرة معكم للاتفاق على خطة للسداد تناسب ميزانيتكم.

هدفنا

هدفنا هو تجنب العملاء أن يجدوا أنفسهم مديونين عن طريق توفير المشورة في الوقت المناسب وتوفير مجموعة كبيرة من طرق الدفع التي سوف تناسب احتياجاتهم.

التزاماتنا

NIE Energy تعي أن بعض العملاء سوف يعانون من مصاعب في الدفع لقاء الكهرباء التي يستهلكونها. نحن ملتزمون بمساعدة العملاء على تخطي المصاعب المالية المؤقتة أو طويلة الأجل. نحن سوف:

- نتبنى موقفاً إيجابياً يتسم بالرعاية والمساعدة.
- الإنصات بعناية لفهم المشكلة وإرساء الحقائق.
- مناقشة الاختيارات المتاحة والتحرك نحو أحد الحلول.
- إذا لزم الأمر، راجعوا المركز المحلي لتقديم المشورة، للمساعدة في التوصل إلى حل مرض.

مسؤولياتكم

عندما يتم تسجيلكم كعملاء في NIE Energy فأنتم توافقون على الحصول على الكهرباء والدفع مقابل ذلك بموجب الشروط والأحكام الخاصة بنا. توجد نسخة منها على موقعنا على شبكة الإنترنت أو يمكن الحصول عليها عن طريق خط مساعدة العملاء الخاص بنا. نحن نحتاج منكم القيام بما يلي:

- الاتصال بنا فوراً لإعلامنا بأية مصاعب قصيرة أو طويلة الأجل قد تعانون منها.
- التحدث بصراحة وأمانة بشأن وضعكم وقدرتكم على الدفع مقابل الكهرباء التي تستخدمونها.
- الموافقة على الالتزام بخطة سداد ثلاثم ميزانيتكم.

المشورة المستقلة

إذا كنتم قلقين بشأن اللجوء إلى NIE Energy بشأن مصاعب الدفع الخاصة بكم، يجب أن تتصلوا بالهيئة المحلية لتقديم المشورة للمواطنين أو هيئة مستقلة لتقديم المشورة في أيرلندا الشمالية. قد يكون بإمكانهم تقديم المساعدة. توجد تفاصيل عن تلك الهيئات على موقعنا على شبكة الإنترنت أو يمكن الحصول عليها عن طريق خط مساعدة العملاء الخاص بنا. نرجو ألا تتجاهلوا الموقف، لأن ذلك يزيد من صعوبة الموقف.

3. استخدام عداد لوحة المفاتيح للدفع أولاً بأول

الطاقة عند أطراف أصابعكم

عداد لوحة المفاتيح طريقة سهلة للدفع أولاً بأول للكهرباء التي تستخدمونها. من المفيد الاحتفاظ بشيك بقيمة الكهرباء التي تستخدمونها ويمكن لذلك أن يوفر لكم المال بخصم قدره 2.5% من رسم الوحدة الموحد.

فوائد استخدام عداد لوحة المفاتيح؟

- أنتم تتحكمون في الفاتورة، لن تصبح لديكم فواتير ورقية، مجرد 'الدفع أولاً بأول'.
- خصم 2.5% على رسم الوحدة الموحد
- التركيب المجاني
- طريقة عرض سهلة، تساعدكم على تدبر استهلاككم للكهرباء.

كيف أشتري الكهرباء؟

يمكنكم شراء "شحن" من وكيل من نقاط الدفع أو مناطق الدفع. توجد قائمة بالوكلاء على موقعنا على شبكة الإنترنت. كما يمكنكم أن تقوموا بالشراء من المنزل باستخدام بطاقة دفع مباشر، عن طريق الاتصال بخط مساعدة العملاء (08457 455 455 خدمة 24 ساعة) أو على شبكة الإنترنت على www.nieenergy.co.uk

كم يمكنني أن أشتري؟

يمكنكم الشراء بمضاعفات جنيه إسترليني واحد من 2 جنيه إسترليني إلى 175 جنيه إسترليني. كل مرة تشترون سوف تحصلون على رقم مكون من 20 خانة رقمية تدخلونه بكل بساطة على العداد الخاص بكم.

ماذا لو فقدت الرقم المكون من 20 خانة رقمية؟

عليكم بكل بساطة الاتصال بخط مساعدة العملاء أو زيارة الوكيل الذي قمتم بالدفع لديه وسوف يتم إعطائكم الرقم المكون من 20 خانة رقمية بدون أية رسوم.

كيف أعرف مقدار الرصيد المتبقي؟

اضغط على الزر # لعرض مبلغ الرصيد المتبقي. اضغط على الزر رقم 1 لعرض عدد أيام الاستخدام المتبقية لديكم.

هل سأحصل على أي تحذير إذا انخفض رصيدي؟

نعم، إذا انخفض رصيدكم عن جنيه إسترليني واحد سوف تسمعون صفارة إنذار لمدة دقيقتين، كل نصف ساعة، ما عدا في الساعات من 10 مساءً إلى 8 صباحاً. اضغط على أي زر لإطفاء صفارة الإنذار.

ماذا يحدث لو نفذ رصيدي؟

سوف تحصل تلقائياً على رصيد الطوارئ بقيمة جنيه إسترليني واحد عندما تضغط على زر لإطفاء صفارة إنذار الرصيد المنخفض.

ماذا يحدث لو نفذ رصيد الطوارئ؟

سوف تزودكم بالمزيد من رصيد الطوارئ يسمى "الرصيد الودي" أو "Friendly Credit" لإعطائكم ما يكفي من الوقت لشراء المزيد من الشحن. إذا انتهى رصيد الطوارئ لديكم خلال الأسبوع بعد الساعة 4 مساءً، فإن التيار الكهربائي لن ينقطع لديكم قبل الساعة 8 اليوم التالي. إذا انتهى رصيد الطوارئ بعد الساعة 4 مساءً يوم الجمعة، فإن التيار الكهربائي لن ينقطع لديكم قبل الساعة 8 (أو 11 صباحاً حسب الطلب) يوم الاثنين التالي. تذكروا، المرة التالية التي تشترون فيها شحنًا، يتم خصم أي رصيد للطوارئ تم استخدامه من المبلغ المدفوع.

كيف يمكن لعداد لوحة المفاتيح مساعدتي على التقليل من الكهرباء التي أستخدمها؟

يمكن للوحة المفاتيح أن تخبركم بتكاليف استخدام الكهرباء في اليوم أو الأسبوع أو الشهر الماضي. كما يمكنكم أن تلقوا نظرة على الكهرباء التي تستخدمونها في الوقت الحالي (1 كيلواط) ك و 1 × (ساعة = وحدة كهرباء واحدة) مما يسمح لكم بحساب الكهرباء التي تستخدمها كل واحدة من الأجهزة.

كيباد باورشيفت

يمكن لعملاء NIE Energy توفير النقود مع كيباد باورشيفت، التعريفية طبقاً للوقت من اليوم. الكهرباء منخفضة التكلفة تكون متوفرة كل مساءً، و طوال عطلة نهاية الأسبوع وخلال النهار من الاثنين إلى الجمعة. للمزيد من المعلومات حول باورشيفت نرجو الاتصال بخط المساعدة الخاص بنا.

كيف يمكنني الحصول على عداد لوحة المفاتيح؟

- اتصل بخط مساعدة العملاء الخاص بنا 08457 455 455
- أرسل إلينا بريد إلكتروني على home@nieenergy.co.uk

يرجى ملاحظة أنه قد لا يكون من الممكن دائماً تركيب عداد لوحة المفاتيح، هذا يعتمد على التوصيلات في منزلكم.

4. إكونومي 7 Economy 7

دفعوا منزلكم

- مدفئ التخزين تستخدم كهرباء بالرسوم المنخفضة فحسب
- فهي تقوم بالتدفئة بشكل تلقائي خلال الليل وتصدر عنها حرارة اليوم التالي
- سوف تصل الحرارة إلى الذروة في الصباح.

الحصول على أكثر ما يمكن الحصول عليه من مدفئ التخزين

التحكم في المدخلات

عليكم استخدام إعدادات عالية في الشتاء وإعدادات أكثر انخفاضاً مع الطقس الأكثر اعتدالاً.

التحكم في النتائج / التحكم في زيادة التدفئة

الإعدادات العالية سوف توفر المزيد من الحرارة في فترة بعد الظهر في حين أن الإعدادات الأكثر انخفاضاً سوف تزيد من الحرارة في المساء.

إكونومي 7 أوتوماتيك (Automatic 7 Economy)

مع إكونومي 7 أوتوماتيك يتم إعداد 'المدخلات' و 'النتائج' عند 'عالي' على مدار العام. الحرارة التي يتم تخزينها خلال الليل في مدفئ التخزين الخاصة بكم سوف يتم تعديلها بشكل تلقائي اعتماداً على الأحوال الجوية.

الأمان مع مدفئ التخزين!

لا يجب أن تغطية مدفئ التخزين بالملابس أو الستائر أو وضع الأثاث ملامس لها. هذا يعرضكم بشدة لخطر الحريق.

نصائح لتوفير الطاقة

الهواء النقي

عند ترك النوافذ مفتوحة تتسرب الحرارة النافعة، مما يعرضكم للبرودة في المساء. تفتح النوافذ لمدة ساعة واحدة كل يوم لتوفير توازن سليم من الهواء النقي والتدفئة المريحة.

التأمين ضد التيارات الهوائية الباردة

يمكن للتيارات الهوائية الباردة أن تجعلكم تشعروا بالبرودة، حتى في حجرة تمت تدفنتها جيداً لذا تأكدوا من أن نوافذكم وأبوابكم مغلقة بإحكام. إذا كنتم تتلقون إعانات مالية أو معاش من الدولة قد تتمكنون من الحصول على مساعدة في هذا الصدد. المدخنة المفتوحة وغير المستغلة يمكن أن تعطي فرصة للحرارة المفيدة أن تتسرب، وبخاصة في الأيام التي تهب فيها الرياح.

التوفير في الأجهزة المنزلية

تعطيم إكونومي 7 سبع ساعات من الكهرباء ذات الرسوم المنخفضة كل يوم، بين الساعة 1 صباحاً وحتى 8 صباحاً في الشتاء و 2 صباحاً و 9 صباحاً في الصيف (التوقيت قد يختلف اختلافاً طفيفاً – إذا كنتم غير متأكدين من الأمر الرجاء الاتصال على رقم 08457 455 455). تلاجتكم والفريزر سوف يستفيدان تلقائياً لكنكم تستطيعون العمل على المزيد من التوفير باستخدام غسالة الملابس ومجفف الملابس وغسالة الأطباق خلال الفترات التي تكون بها الرسوم منخفضة. لأسباب تتعلق بالأمان من الأفضل استخدام الأجهزة نحو نهاية فترة الرسوم المنخفضة حتى يكون هناك إشراف عليها.

المياه الساخنة

إكونومي 7 توفر اسطوانة مياه ساخنة كل صباح وساعة من الشحن في فترة بعد الظهر اعتماداً على التوصيلات. تسخين المياه مع إكونومي 7 عادة ما يتم التحكم به باستخدام مفتاح المؤقت لديكم أو عن طريق مفتاح N.I.E. الذي يعمل عن بعد.

مفتاح المؤقت للمياه الساخنة

عليكم التأكد من أنه يظهر التوقيت السليم من اليوم ثم إعداده لكي يعمل سخان الغاطس خلال فترات الرسوم المنخفضة.

مفاتيح سخان الغاطس

حرك مفاتيح خزانة التهوية ليصبحا على وضعية التشغيل. إذا كنتم تحتاجون إلى 'شحن' حركوا المفتاح في المطبخ إلى وضعية التشغيل - من المفترض أن يكفي ساعة واحدة.

NIE Energy ومركز المشورة بصندوق توفير الطاقة يعملان معًا للمساعدة على التقليل من الطاقة المستخدمة في منازلكم. للمزيد من المعلومات حول أحدث المنح وعروض التدفئة والعزل والإضافة والأجهزة زروا؛ www.nie-yourenergy.co.uk أو اتصلوا بمركز المشورة بصندوق توفير الطاقة على رقم الهاتف المجاني 0800 512 012

5. استخدام الطاقة بكفاءة

NIE Energy ومركز المشورة بصندوق توفير الطاقة يعملان معاً للمساعدة على التقليل من الطاقة المستخدمة في منازلكم. اتبعوا الخطوات الإرشادية الثلاث لبدء رحلتكم في توفير الطاقة والمال ومساعدة البيئة في الوقت ذاته.

الخطوة 1 عليكم قراءة النصائح التالية وفكروا فيما تستطيعون البدء في تنفيذه من اليوم.

الخطوة 2 عليكم باستكمال فحص الطاقة المنزلية المجاني التابع لصندوق توفير الطاقة. للحصول على نسخة اتصلوا بهم على 0800 512 012 أو زوروا موقعهم على www.energysavingtrust.org.uk

الخطوة 3 عندما تحصلون على التقرير من صندوق توفير الطاقة في البريد، عليكم التصرف بناء على التوصيات لمساعدتكم على التقليل من استخدام الطاقة في المنزل.

الخطوات التي لا تكلفكم أموالاً

- لا تتركوا جهاز التلفاز أو الأجهزة الأخرى على وضع الاستعداد - فهي لا زالت تستهلك الكهرباء بهذه الطريقة.
- أطفئوا الأنوار عندما لا تكونوا تستخدمونها.
- أغلقوا الستائر عند حلول الظلام للحفاظ على الحرارة بالداخل - لا تدعوا الستائر تنسدل على المشعاعات.
- عليكم باستخدام غلاية شاي على شكل دورق وعلوكم أن تغلوا كمية الماء التي تحتاجون إليها فحسب - تأكدوا أن العنصر مغطى.

الخطوات منخفضة التكاليف

- تركيب غطاء عازل على اسطوانة المياه الساخنة وعزل أنابيب المياه الساخنة.
- تركيب مصابيح كهربية من النوع الذي يوفر الطاقة - فهي تستهلك 80% كهرباء أقل وتعيش أطول 10 مرات.
- تركيب عزل للغرفة العلوية لا يقل عمقه عن 270 مم - هذا يوفر ما قد يصل إلى 20% من تكاليف التدفئة لديكم.
- تركيب ألواح عاكسة وراء المشعاعات وبالأخص تلك التي على الجدران الخارجية.

لمزيد من النصائح حول توفير الطاقة في منزلكم اتصلوا بمركز المشورة التابع لصندوق توفير الطاقة على هاتف رقم 0800 512 012 أو زوروا الموقع على شبكة الإنترنت على www.nie-yourenergy.co.uk

6. التقدم بشكوى

كيف وأين أقدم بشكوى؟

بوصفها الجهة التي تزودكم بالكهرباء، NIE Energy تزودكم بالخدمات التالية: قراءة العداد والفواتير وخيارات الدفع والانتقال إلى منزل جديد وتوفير الطاقة ونصائح عامة.

إذا كنتم غير راضين عن أي من نواحي خدمة العملاء لدينا، نرجو إعلامنا بالأمر. نحن نعدكم بالتعامل بطريقة عادلة وفعالة مع شكاكم والقيام بما في وسعنا للتوصل إلى نتيجة مرضية. أهم ما في الأمر هو أننا نهدف إلى التعلم من شكاكم، لجنب تكرار الأمر وتحسين الخدمة التي نقدمها لعملائنا.

التقدم بشكوى

إذا كانت لديكم شكوى بخصوص أي من الخدمات التي نقدمها، نرجو أن تخبرونا بها. لدينا خط لمساعدة العملاء حيث يمكنكم التحدث إلى موظفين ذوو خبرة، مستعدين للمساعدة والإجابة عن أية استفسارات لديكم. إذا لم يستطيعوا التوصل إلى حل للمشكلة يرضيكم رضاً تاماً، يمكنكم أن تطلبوا التحدث إلى أحد المشرفين أو أحد المديرين. فهم سيبدخلون لفهم ما يقلقكم ويحاولون حل المسألة بشكل تام. نحن سوف نبذل قصارى جهدنا للتوصل إلى حل لشكاكم وتزويدكم بإجابة بأسرع ما يكون.

لكنكم إن لم تكونوا راضين بقرارنا أو تفسيرنا، يمكنكم أن تطلبوا قيام رئيس خدمة العملاء بالنظر في شكاكم مجدداً. عليكم الكتابة إلى:

Head of Customer Service
NIE Energy Limited
120 Malone Road
Belfast BT9 5HT

أو يمكن بدلاً عن ذلك استخدام البريد الإلكتروني complaints@nieenergy.co.uk

نحن نهدف إلى حل كل المشاكل التي نتلقاها في خلال 10 أيام عمل.

المشورة المستقلة

إذا لم نكن قادرين على حل شكاكم بطريقة ترضيكم، أو إذا كنتم غير راضين في أي وقت من الأوقات بردنا يمكنكم الاتصال بمجلس المستهلكين. إنها هيئة مستقلة وقد تكون قادرة على مساعدتكم. تفاصيل الاتصال بهم هي كالآتي:

Consumer Council
Elizabeth House
116 Holywood Road
BELFASTBT4 1NY

complaints@consumercouncil.org.uk

www.consumercouncil.org.uk

البريد الإلكتروني:

الموقع على شبكة الإنترنت:

0845 601 6022

هاتف:

7. رعاية العملاء

نحن نهتم برعاية عملائنا لكننا نقلق بالأخص بشأن العملاء الذين لديهم متطلبات خاصة. تتوفر لدينا مجموعة من الخدمات، مع التسجيل السري لرعاية العملاء. قد ترغبون في الاشتراك والاستفادة من بعض الخدمات المقدمة.

الخدمات التي تقدم عند باب المنزل

إذا كنتم تعانون من صعوبة في السمع فسوف نطرق على الباب بصوت أعلى ونتحدث بشكل أوضح عندما نتصل بكم لقراءة عدادكم. إذا كنتم تعانون من مشاكل في الحركة فسوف نعطيكم المزيد من الوقت للإجابة على الباب.

مخطط كلمة السر

إذا كنتم تخشون من المكالمات المزيفة، يمكنكم تزويدنا بكلمة استخدام سرية نقدمها لكم في كل مرة نتصل بكم. هذا سوف يوفر لكم حماية إضافية وسيكون مفيداً إذا كان نظركم ضعيفاً أو كنتم مصابين بفقدان البصر. نرجو اختيار كلمة استخدام سرية يسهل عليكم تذكرها، اسم الحيوان الأليف الخاص بكم على سبيل المثال.

الخدمات للعملاء ضعاف السمع أو المصابين بالصمم

إذا كانت لديكم أية استفسارات حول الفواتير أو المبالغ المدفوعة أو الانتقال من المنزل نرجو الاتصال بنا عن طريق البريد الإلكتروني على home@nieenergy.co.uk. ويمكن بدلاً من ذلك، تزويدنا بتفاصيل أحد الأقارب أو الشخص الذي يراكم والذي يمكن أن يتصل بنا نيابة عنكم

خدمة الاتصال بالشخص الذي يراكم

إذا كان هناك من يساعدكم على إدارة فواتيركم، يمكننا إرسال الفواتير إليه مباشرة عن طريق البريد. كما يمكننا الاتصال به إذا احتجنا إلى الوصول إليكم في أي وقت.

الفاتورة بطريقة برايل

إذا كنتم من فاقد البصر، يمكننا أن نرسل لكم نسخة من الفاتورة الخاصة بكم بالإضافة إلى كل المراسلات الأخرى بطريقة برايل الموحدة.

فاتورة ذات طباعة كبيرة

إذا كنتم تعانون من ضعف في النظر، يمكننا أن نرسل لكم نسخة من الفاتورة الخاصة بكم وكل المراسلات الأخرى بالطباعة الكبيرة.

المشورة الخاصة

سنبذل قصارى جهدنا لحل أية مشاكل قد تفاقم عن طريق الهاتف. إذا لم نستطع سوف نقوم بالترتيب لزيارتكم في منزلكم.

لتخبرونا بالخدمات التي ترغبون بها من بين تلك الخدمات، نرجو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى home@nieenergy@nie.co.uk أو الكتابة إلى:

NIE Energy Customer Care Register
FREEPOST BEL 3746 PO Box 2
Danesfort
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5BR.

انقطاع التيار الكهربائي

التخطيط المسبق

- عليكم الاحتفاظ بمصباح صغير (مع بطاريات إضافية) في مكان ملائم
- عليكم العثور على مكان صندوق العداد والتأكد من سهولة وصولكم إليه
- عليكم معرفة ما إذا كان لديكم 'مفتاح فصل'. هذا قد يفصل الكهرباء لديكم إن كان هناك جهازاً معيباً في منزلكم

هل العيب في منزلكم أنتم فحسب؟

- يجب سؤال الجيران إن كانت الكهرباء قد انقطعت لديهم، أو في فترة الليل يجب التحقق مما إذا كانت أنوار الشوارع مضاءة
 - إذا كان لديكم 'مفتاح فصل'، سهل الوصول إليه، تحققوا من أنه على وضعية التشغيل
 - إن كان لديكم عداد لوحة مفاتيح للدفع أولاً بأول قد تحتاجون إلى مجرد شراء 'شحن'
- إن كان العيب في منزلكم الرجاء الاتصال بالكهربائي الخاص بكم أو المالك في أماكن الإقامة المؤجرة.

ما عليكم القيام به عند انقطاع التيار الكهربائي

- إذا لم تكن لديكم كهرباء حتى بعد القيام بعمليات المراجعة السابقة نرجو الاتصال بهاتف رقم 08457 643 643 (24 ساعة يومياً)
- إذا كنتم تعتمدون على أجهزة كهربائية حيوية بالنسبة إلى صحتكم، نرجو إعلامنا بالأمر
- لسلامتكم يجب إطفاء الأجهزة الكهربائية - لكن اتركوا نوراً واحداً مضاءً حتى تعرفوا متى يعود التيار الكهربائي
- في الشتاء حاولوا تدفئة أنفسكم. ارتدوا ملابس ثقيلة وأغلقوا النوافذ والأبواب بقدر الإمكان
- يجب إبقاء أبواب الثلاجة والفریزر مغلقة بقدر الإمكان للحفاظ على الأطعمة

ما عليكم القيام به عند عودة التيار الكهربائي

- التأكد من أن كل الأجهزة الكهربائية تعمل بشكل طبيعي
- التأكد من أن السخانات الكهربائية ليست قريبة من الستائر أو الأثاث ولا تمثل خطراً لحدوث حريق

السلامة فيما يتعلق بالكهرباء

الفولت

في أيرلندا الشمالية، يتم تزويد منازلكم بكهرباء 230 فولت وتردد 50 هرتز. إذا كنتم قد أحضرتكم أية أجهزة معكم، الرجاء التأكد من أنها مناسبة للاستخدام هنا.

القابس الكهربائي

لاختيار الحجم الصحيح للقابس يجب أن تعرفوا القوة الكهربائية (قياس الواط) التي يحتاجها جهازكم. عادة ما توجد قوة الكهرباء المطلوبة (الواط) على اللوحة أو الملصق. حاولوا دائماً الالتزام بتعليمات الشركة المصنعة.

المعدات	حجم القابس	تصنيف الأجهزة
تلفاز، فيديو، دي في دي، الأجهزة السمعية والهاي فاي، مصباح للطاولة	3 أمبير	تصل إلى 720 واط
سخان، مكواة، غلاية، ثلاجة، محمصة، النار الكهربائي	13 أمبير	تزيد على 720 واط

تحذير – إن كان لديكم أدنى شك عند تركيب الأسلاك أو استبدال القابس أوقفوا ما تقومون به واحصلوا على المشورة من شخص متخصص.

