

NIE 能源有限公司

NIE 能源公司向北愛爾蘭大約 780,000 家用戶及企業供電。我們主要向客戶提供高價值、高標準的客戶服務。我們亦承諾幫助客戶合理用電，充分利用“可再生電力”並保護環境。

電話 客戶服務熱線 08457 455 455.

我們的電話中心僅提供英文服務。熱線開放時間：週一至週五上午 8 點至晚上 8 點，週六上午 9 點至下午 1 點。爲了確保品質，我們將會對通話錄音。

電子郵件 home@nieenergy.co.uk

網址 www.nieenergy.co.uk

目錄

國內客戶章程

實施規範：

- 付電費
- 不方便付費客戶
- 使用即時付費鍵盤電錶
- 經濟 7 小時
- 有效用電
- 投訴
- 客戶服務

綜述

- 停電
- 安全用電

國內客戶章程

感謝您選擇 NIE 能源作為您的電力供應商。我們將為您提供以下服務：讀表、編制帳單、付費選擇、移動辦公、節電及一般性建議。

我們的承諾

- 我們將挑選細心且經驗豐富的員工為您對我們提供的所有服務提供建議
- 確保所有客戶能夠得到我們的服務
- 您可以選擇一種支付方式
- 提供清楚而準確的帳單
- 可以為支付困難的客戶提供幫助
- 搬家或轉至其他供應商時使轉帳更方便
- 為多數易受損的客戶提供專門幫助及建議
- 聯繫我們非常便捷
- 快速而有效地解決電話告知我們的問題
- 若未能對您有關帳單的疑問進行答復或錯過許可的約定時間則提供擔保標準賠付 (£25)
- 提供可以幫助您的通知代理機構清單。

如需以上詳情可訪問我們的網站或聯繫客戶服務熱線。實施規範給出了有關我們提供多種服務的資訊。北愛爾蘭的公共規章管理機構證明實施規範獲得了供應許可。我們亦諮詢了消費者委員會。

對您進行供給的條件及價格形成了您與NIE能源之間的合法合同。可以登陸www.nieenergy.co.uk網站下載英文副本。

實施規範

1. 支付電費

我們將每三個月出一份您已用電量的帳單。請在 14 天內支付，我們將提供幾種不同的支付方式。

- 每月節約方式- 藉由銀行/住房儲蓄帳戶每月支付同意的金額，您將得到 4%的折扣，每年至多可節約£40 (每季度£10)
- 每季度節約方式 – 直接由借方自您的銀行/住房儲蓄帳戶扣除每季度全部費用，將得到 2.5%的折扣，每年至多可節約£26 (每季度£6.50)
- 郵寄 – 將可付支票與撕下的帳單聯一起使用提供的免費信封郵寄給 NIE 能源有限公司
- 支付卡 – 藉由撥打客戶服務熱線或藉由登陸網站 www.nieenergy.co.uk 付費
- 郵局 – 支票應注明付給郵局
- PayPoint 或 payzone 商店- 僅可收取現金
- 銀行 – 愛爾蘭的銀行不收續費，而其他銀行可能收手續費 B。

即時付費鍵盤電錶不出帳單

類似於掌上行動電話，鍵盤電錶為每週預算的首選電錶。您無需紙質帳單，僅需“即時付費”。您將得到標準價 2.5%的折扣，並可藉由 24 小時電話線上購買或自當地代理商處付費購買。如需以上詳情，請訪問網址：www.nieenergy.co.uk。免費安裝，友好客戶顯示有助於您管理電量使用情況。若您希望使用鍵盤電錶，請與我們聯繫。

高額帳單

當出現高於常用電量的帳單時，多數客戶懷疑他們的電錶可能出現故障，然而，這種情況極為少見。針對高額帳單，在撥打服務熱線之前，請檢查以下幾項：

- 最近帳單的估值是否出現問題，可能上次低估而此次帳單“補上”。
- 是否將冬季帳單與夏季帳單進行比較。
- 家庭環境是否改變，例如，孩子自大學回家或嬰兒出生。此可增加家庭的用電量。
- 是否安裝新的設備，例如，滾筒烘衣機或電暖氣。

若已進行上述核對，但仍有疑問，請立即與我們聯繫。

搬家

適時開放或關閉您的帳戶極為重要。若未採取此類措施，則可能要為他人的用電付費。在您搬家之前請撥打我們的客戶服務熱線。

估計的帳單

若您錯過了我們的讀表員，我們將用一個估計讀數來出帳單。此通常相當準確。然而，若您在讀表的 24 小時內向我們提供您的讀數，我們將使用這一讀數。藉由以下方式可達成：

電話 – 致電 08456 093 030 並提供您的姓名、位址、客戶編號及電錶讀數。電話 24 小時開放。

電子郵件 – 將姓名、位址、客戶編號及電錶讀數發送至 meter.reading@nie.co.uk

2.客戶難以付費

我們的諾言

我們經驗豐富的員工將與您一起協商適合您的預算的還款計畫。

我們的目標

我們的目標係藉由及時提供建議及某些適合其需要的支付方法來防止客戶覺察到自己出於負債當中。

我們的承諾

NIE 能源考慮到某些客戶的電費支付困難。我們承諾幫客戶克服暫時或長期的財務困難。我們將：

- 採取積極、熱心而有益的态度。
- 仔細傾聽並瞭解困難並確定全部事實。
- 討論可行的支付選項並找出解決方案。
- 若需要，則為您提供當地的建議中心，助您達成滿意的解決方案。

您的責任

當您註冊為 NIE 能源的客戶時，需同意我們的條款來用電付款。其副本可自我們的網址獲取或撥打客戶服務熱線獲取。

我們需要您做到：

- 立即聯繫我們以使我們瞭解您可能出現的短期或長期困難
- 對於您的現狀及對電費的支付能力公開誠實。
- 同意遵守適合您預算的還款計畫。

單獨建議

若您關心 NIE 能源對您難以支付的解決方案，則應聯繫當地公民諮詢或獨立諮詢 NI 代理機構。他們那可能為您提供幫助。如需以上詳情，請登陸我們的網站或撥打我們的客戶服務熱線。請不要忽視這一情況，因為這可能導致問題更難解決。

3. 即時付費鍵盤電錶

唾手可得的電力

鍵盤電錶為購買電力較為容易的“即時付費”方式。其有助於您核對用電量，並可節約標準單元電價的 2.5%。

使用鍵盤電錶的好處？

- 付費處於控制之下，無需紙質帳單，僅需“即時付費”。
- 標準電價 2.5 % 的折扣
- 免費安裝
- 客戶友好介面顯示，有助於您的用電管理。

如果買電？

可以自 Post Office, Paypoint 或 payzone 代理商處購買“沖值額”。代理商清單可登陸我們的網站查詢。您亦可在家中藉由撥打客戶服務熱線 08457 455 455 (24 小時服務)或登陸我們的網站 www.nieenergy.co.uk 購買支付卡。

我可以沖多少錢？

您可購買£1 的倍數，自£5 至£175。每次購買將獲得一個 20 位的號碼，可以將號碼鍵入電錶。

若遺失 20 位號碼如何做？

僅需撥打客戶服務熱線或回到購買沖值額的商店，將免費獲得 20 位號碼。

如何知道有多少餘額？

按下按鈕 # 顯示餘額量。按下按鈕 1 顯示剩餘使用天數。

若餘額低是否將得到警告提示？

是的，若可用餘額低至£1，每半小時將聽到 2 分鐘的警告，晚上 10 點至早上 8 點除外。按任意鍵可停止警報。

若餘額用完將會如何？

當按下停止低餘額警報時，將自動獲得£1 緊急沖值。

若緊急沖值額用完將會如何？

我們將提供乘坐“友好餘額”的額外緊急沖值額給予您足夠的時間購買沖值額。若每週下午 4 點之後用完緊急沖值額，則將持續供電直至第二天上午 8 點。在週五下午 4 點以後用完緊急沖值額，則將持續供電直至下週一上午 8 點（或上午 11 點若需要）。請記住，下次購買沖值額時將自您的卡上扣除已用的緊急沖值額。

鍵盤電錶如何能幫我減少用電？

鍵盤可告知您上一天、周或月的用電費用。您亦可查看當前的用電 (1 千瓦 (kw) x 1 小時 = 1 電力單位)，以便您算出每件電器的用電情況。

鍵盤電力變動

NIE 能源鍵盤客戶藉由鍵盤電力變動開關節約金錢、每日費用。每晚、週末及週一至週五白天可使用低價電。如需電力變動的更多詳情，請撥打我們的服務熱線。

如果獲得鍵盤電錶？

- 撥打客戶服務熱線 08457 455 455
- 發送電子郵件 home@nieenergy.co.uk

請注意，根據家庭的接線的情況，並非所有家庭皆適用鍵盤電錶。

4. 經濟 7 小時

家中取暖

- 儲取暖器僅用低價電
- 夜間自動加熱，並在第二天放熱
- 早晨最熱。

自儲取暖器獲得最多的熱

輸入控制

冬季設置較高而溫暖的季節設置較低。

輸出/增強控制

下午較高設置提供較多的熱量而早晨較低設置提供較少熱量。

經濟 7 小時自動

藉由經濟 7 小時自動“輸入”及“輸出”控制應整年設定於“高”位。由儲取暖器整夜儲存的熱將根據天氣自動調節。

安全使用儲取暖器!

嚴禁用衣物或窗簾蓋住儲取暖器或緊靠傢俱放置。此將存在嚴重的火災隱患。

節電提示

新鮮空氣

不可使視窗全天打開，以防有用的熱氣逃逸，而導致晚上室內溫度降低。每天開窗約 1 小時，以達到新鮮空氣與舒適溫暖的最佳平衡。

防止漏風

即使在取暖良好的室內，漏風亦將使您感到寒冷，請確保門窗密封良好。若從中獲益或可能保持這一狀態，請保持。廢棄不用的煙囪亦會使暖氣逃逸，尤其在大風天。

家用電器的節約

經濟 7 小時每天提供 7 小時的低價電，冬季在凌晨 1 點至上午 8 點，夏季在凌晨 2 點至上午 9 點 (時間可能稍有變化- 若有疑問，請致電 08457 455 455)。您的電冰箱及冰櫃自動獲益，而藉由在低價期間使用洗衣機、滾筒烘衣機、洗碗機可進一步節約用電費用。出於安全考慮，最佳在低價電結束前使用電器，可便於監控。

熱水

經濟 7 小時 將在每天早晨提供一滿桶熱水，並根據接線情況在下午有一小時供熱。經濟 7 小時水暖通常由您的定時開關或由 N.I.E. 遠端開關控制。

熱水定時開關

確保顯示時間正確，且設定在低價時啟動浸入式電熱水器。

浸入式電熱水器開關

將熱水箱的兩個開關打到“開”的位置。若需“供熱水”，請將廚房的開關打到“開”的位置- 一小時足夠。

NIE 能源及節電信任建議中心共同幫助節約您的家庭用電。如需加熱、絕緣、照明及電器的最新供應情況的詳細資訊，請登陸網站: www.nie-yourenergy.co.uk 或撥打免費電話 0800 512 012 聯繫節電建議中心。

5. 有效用電

NIE 能源及節電信任建議中心共同幫助節約您的家庭用電。遵循我們的三步指南，在保護環境的同時，開始您的節電及省錢旅程。

第 1 步。 閱讀以下提示並考量今天是否能夠開始。

第 2 步。 完成節電信任機構的免費家庭用電檢查。要獲得副本，請致電 0800 512 012 或登陸網站 www.energysavingtrust.org.uk。

第 3 步。 當收到節電信任機構的郵件報告時，請採取推薦的措施以幫助降低家庭用電。

無需成本的省電步驟

- 不要使電視或其他電器處於待機狀態– 這種狀態仍要耗電。
- 不使用時，請關燈。
- 天黑時請拉上窗簾進行保暖– 不將窗簾搭在電暖氣上。
- 僅燒需要的水量並確保熱環浸入水中。

低成本的省電步驟

- 將熱水箱加上絕緣外套並使水管隔離。
- 使用節能燈泡 電力– 可以省電 80%且使用壽命為普通燈泡的 10 倍。
- 使閣樓有至少 270mm 厚的隔熱層– 其可解決 20%的加熱成本。
- 將反射板置於電熱器的後部，尤其在外壁上時。

如需更多家庭節電提示，請致電節電信任建議中心 0800 512 012 或登陸網站 www.nie-yourenergy.co.uk。

6. 投訴

如何& 何處進行投訴?

作為電力供應商，NIE 能源為您提供以下服務：讀表、編制帳單、支付選項、搬家、節電及一般性建議。

若您對我們客戶服務的任何方面不滿，請告知我們。我們承諾公平有效地處理您的投訴，盡可能使您得到滿意的結果。我們最重要的目標係自投訴中學習，防止再次發生類似投訴並改良向客戶提供的服務。

投訴

若對我們提供的服務有任何不滿，請告知我們。您可以告知我們經驗豐富的客戶服務熱線的員工，其將樂於幫助您並回答您的任何問題。

若其不能達到您的滿意，您可向檢查員或經理投訴。他們將深入瞭解，並盡力找出解決方案。我們將盡最大努力解決您的問題並儘快給您答復。

然而，若您對我們的決定或解釋不滿意，則可再次向我們的客戶服務主任投訴。郵寄地址為：

貝爾法斯特 BT9 5HT
120 Malone 路
NIE 能源有限公司
客戶服務部主任

或電子郵件 complaints@nieenergy.co.uk

我們承諾在 10 個工作日內解決收到的所有投訴。

單獨建議

若我們不能使您獲得滿意的答復，或若您對我們的答復任何時候感到不滿，可聯繫消費者委員會。他們為能夠幫助您的獨立實體。詳細聯繫方式如下：

貝爾法斯特 BT4 1NY
Holywood 路 116 號
Elizabeth House
消費者委員會

電子郵件：complaints@consumercouncil.org.uk

網址：www.consumercouncil.org.uk

電話：0845 601 6022

7.客戶服務

我們關心所有客戶，而特別關心具有特殊要求的客戶。我們藉由對客戶服務註冊保密而擁有大範圍的服務。您可能希望加入並自提供的幾種服務中獲益。

上門服務

若您有聽力障礙，我們將在到您家讀數電錶時大力敲門並與您清楚地交談。若您行動不便，我們將給您更長的時間來開門。

密碼方案

若您擔心假冒的訪客，則可給予我們每次上門的密碼。其將給您額外的保護並可在您有視力障礙或失明時起作用。請選擇易於記住的密碼，例如寵物的名字。

聽力障礙或耳聾客戶的服務

若您對帳單、支付有疑問或搬家，[請發送電子郵件自至home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk)聯繫我們。或者，您可向我們提供代表您聯繫我們的親屬或護理人員的詳情。

護理人員聯繫服務

若別人幫您支付電費，則我們可將帳單直接郵寄給他們。若我們需要聯繫您時，亦可聯繫他們。

盲人帳單

若您係盲人，我們可發送盲文帳單副本及所有其他信件。

大號印刷帳單

若您有視覺困難，我們可發送大號印刷帳單副本及所有其他信件。

特殊建議

我們將盡最大努力藉由電話解決您的問題。若不能解決，則將安排時間上門拜訪。

如需告知我們您喜歡的服務類型，請發電子郵件 home@nieenergy@nie.co.uk or write to :

NIE 能源客戶服務註冊部
免費郵寄至

BT9 5BR.
貝爾法斯特
Malone 路 120 號
Danesfort
BEL 3746 信箱 2

停電

預先計畫

- 將手電筒(帶備用電池)放於容易拿到的地方
- 弄清電錶箱的位置並確保容易接觸到
- 弄清是否有“安全開關”。當室內某件電器出現故障時，其可能自動關掉電源。

是否僅自己的房子有問題?

- 詢問鄰居是否亦停電，或夜間查看街燈是否亮著。
- 若有“安全開關”，其容易接觸到，請檢查是否出於“開”的狀態。
- 若有“即時付費”鍵盤電錶，可能僅需進行沖值。

若自己的房子存在問題，請聯繫電工或出租房子的房東/業主。

停電如何處理

- 進行上述檢查後，仍無電，請致電 08457 643 643 (每天 24 小時開放)
- 若您依靠對您健康至關重要的電子設備，請告知我們。
- 爲了您的安全，關閉所有電器，僅留下一盞照明燈，以便您在來電時立即獲知。
- 冬季請儘量保暖。船上保暖衣物並儘量將門窗關嚴。
- 儘量緊閉冰箱/冰櫃們以使食物保鮮。

來電時如何處理

- 檢查所有電器是否正常運行
- 確保取暖器未靠近窗簾或傢俱，而防止發生火災。

用電安全

電壓

在北愛爾蘭，家庭供電電壓在 230V 且頻率爲 50Hz。若已購買任何電器，請在使用前檢查是否適合在此使用。

保險

要選擇合適尺寸的保險，必須瞭解電器的功率。通常可以在銘牌或標牌上找到功率標示。始終要遵循生產生的指示去做。

設備

設備	保險尺寸	電器功率
電視、視訊、DVD、音訊及高保真電器、桌燈	3 AMP	上至 720 瓦
取暖器、電熨斗、水壺、冰箱、烤箱、電爐	13 AMP	720 瓦以上

警告 – 插頭接線或更換保險時，若有疑問，請立即停止並詢問專家。

