NIE Energy Teoranta

Soláthraíonn *NIE Energy* leictreachas do tuairim is 780,000 teaghlach agus gnó i dTuaisceart Éireann. Tá sé mar aidhm againn luach airgid den scoth chomh maith le seirbhísí custaiméara den chaighdeán is airde a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Táimid tiomanta chomh maith cabhrú lenár gcustaiméirí leas stuama a bhaint as leictreachas, leas a bhaint as roghanna fuinnimh in-athnuaite agus an comhshaol a chosaint.

Teileafón Líne Chabhrach do Chustaiméirí : 08457 455 455.
Ní labhraítear ach Béarla inár Lárionaid Glaonna. Tá na línte ar oscailt óna 8 r.n. go dtí 8 i.n. ón Luan go dtí an Aoine agus óna 9 r.n. go dtí 1 i.n. Dé Sathairn.
Déantar taifead ar ghlaonna d'fhonn cáilocht a dhearbhú.

R phost home@nieenergy.co.uk

Idirlín www.nieenergy.co.uk

Clár ábhair

Cairt Chustaiméara Theaghlaigh

Cód Cleachtais maidir le:

- Íoc as leictreachas
- Custaiméirí agus deacrachtaí acu íoc as leictreachas
- Leas a bhaint as do mhéadar Eochairchip 'Íoc mar a úsáidtear'
- *Economy 7*
- Leas éifeachtach a bhaint as fuinneamh
- Gearán a dhéanamh
- Cúram Custaiméara

Eolas Ginearálta

- Cliseadh Cumhachta
- Sábháilteacht Leictreach

Cairt Chustaiméara Theaghlaigh

Gabhaimid buíochas leat as ucht *NIE Energy* a roghnú mar sholáthróir leictreachais. Cuireann muid na seirbhísí seo a leanas ar fáil duit: Léamh Méadar, Billí, Roghanna Íocaíochta, Bogadh Tí, Coigiltí Fuinneamha agus Comhairle Ghinearálta.

Ár nGealltanas duitse

• Foireann comhbhách agus eolasach a fhostú d'fhonn comhairle a chur ort maidir leis na seirbhísí go léir atá ar fáil uainn
• Cinntiú go bhfuil ár seirbhísí insroichte dár gcustaiméirí uilig
• Rogha a thabhairt duit maidir le modhanna íocaíochta
• Billí atá soiléir agus beacht a chur ar fáil
• Cabhair a sholáthar sa chás go mbeadh deacrachtaí agat íoc as an seirbhís
• Aistriú do chuntas agus tú ag bogadh tí, nó tú ag athrú go soláthróir eile, a éascú
• Cabhair agus comhairle speisialta a sholáthar dár gcustaiméaraí is leochailí
• A chinntiú go mbeidh sé éascaí duit dul i dteagmháil linn
• Plé leat go sciopaí agus go héifeachtach d'fhonn fadhb ar bith a chuireann tú faoinár mbráid a réiteach
• Íocaíocht chaighdeánach ráthaíochta (£25) a íoc leat má theipeann orainn ceist a chuireann tú maidir le do bhille a fhreagairt nó má theipeann orainn coinne a choimeád leat, laistigh d'amscálaí comhaontaithe
• Liosta de ghníomhaireachtaí comhairliúcháin a bhféadfadh cabhrú leat, a sholáthar duit.

Tá sonraí maidir leis seo ar fáil ar ár suíomh idirlín nó trí theagmháil a dhéanamh lenár Líne Chabhrach do Chustaiméirí. Tugtar eolas maidir leis na seirbhísí éagsúla a chuireann muid ar fáil inár gCóid Chleachtais. Tá na Cóid Chleachtais faomhtha ag an Údarás um Rialú Fóntas i dTuaisceart Éireann faoi théarmaí agus coinníolacha ár gCeadúnas Soláthair. Chuaigh muid i gcomhairle leis an gComhairle Tomhaltóirí chomh maith.

Is ionann ár dTéarmaí agus Coinníolacha, chomh maith leis an taraif a bhaineann le do sholáthar, agus an conradh ceangailteach dlíthiúil idir *NIE Energy* agus tusa. Is féidir leat cóip de na doiciméidí seo a íoslódáil (i mBéarla) ón suíomh idirlín www.nieenergy.co.uk.

Cóid Chleachtais

1. Maidir le híoc as leictreachas

Eisítear bille gach trí mhí i leith an leictreachais atá úsáidte agat cheana féin. Bíonn do bhille dlite le n-íoc laistigh de 14 lá agus cuireann muid modhanna éagsúla ar fáil duit chun do bhille a íoc.

• Coigilteoir Míosúil – Méid chomhaontaithe a íoc gach mí trí dhochar díreach ó do chuntas bainc/ó do chuntas sa chumann foirgníochta. Gheobhaidh tú lascaine de 4% ach an modh íocaíochta seo a roghnú, rud a thabhairfaidh coigilt suas le £40 sa bhliain duit (£10.00 sa ráithe).

• Coigilteoir Ráithiúil – Méid iomlán gach bille ráithiúil a íoc go hiomlán ó do chuntas bainc/ó do chuntas sa chumann foirgníochta. Gheobhaidh tú lascaine de 2.5% ach an modh íocaíochta seo a roghnú, rud a thabhairfaidh coigilt suas le £26 sa bhliain duit (£6.50 sa ráithe).

• Sa Phost – Seol do sheic agus é iníoctha le *NIE Energy* Teo. in éindí leis an duillín bille inaistrithe sa chlúdach litreach SAORPHOST a chuirtear ar fáil.

• Cárta Dochair – ar an dteileafón le cabhair ón Líne Chustaiméirí nó ar líne ag www.nieenergy.co.uk

• Ag oifig an phoist ar bith – Ba chóir go mbeadh seiceanna iníoctha le *Post Office Ltd*.

• Ag asraon *Paypoint* nó *Payzone* ar bith – ní féidir glacadh le híocaíochtaí ach i bhfoirm airgid thirim

• I mBanc ar bith – Ní ghearrann Banc na hÉireann táille as an seirbhís seo a chur ar fáil ach d'fhéadfadh bancanna eile táille a ghearradh.

Ní bheidh a thuilleadh billí agat má bhaineann tú leas as Méadar Eochairchip 'Íoctar mar a úsáidtear'
Sa tslí céanna gur féidir leat breisiú creidmheasa a fháil do do fón póca, is féidir leas a bhaint as Méadar Eochairchip más fearr leat bainistiú a dhéanamh ar do bhuiséad ó sheachtain go seachtain. Ní bheidh a thuilleadh billí páipéar agat – ní bheidh i gceist ach 'Íoctar mar a úsáidtear'. Gheobhaidh tú lascaine de 2.5% ar an ngáthráta agus is féidir leat breisithe creidmheasa a cheannach ar-líne, thar an teileafón (24 uair a chloig sa lá) nó ó an-chuid gníomhairí áitiúla. Tá tuilleadh sonraí maidir leis seo le fáil ar an suíomh idirlín: www.nieenergy.co.uk. Déantar an suiteáil saor in aisce agus toisc go bhfuil na haonaid taispeána furasta le húsáid, cabhróidh siad leat bainistiú a dhéanamh ar an méid leictreachais atá á úsáid agat. Téigh i dteagmháil linn má tá suim agat leas a bhaint as méadar eochairchip.

Billí airde
Is minic go mbíonn amhras ar chustaiméirí an é go bhfuil an méadar ag feidhmiú i gceart nuair a thagann bille atá níos airde ná mar is gnách ach is annamh gurb amhlaidh atá. Sula chuireann tú glaoch ar ár Líne Chabhrach chun bille ard a fhiosrú bheimid buíoch díot ach na nithe seo a leanas a dheimhniú:

• An raibh do bhille deireanach bunaithe ar mheastachán (b'fhéidir gur meastachán íseal a bhí ann agus gur próiseas 'teacht suas' leis an mbille deireanach sin atá i gceist)?

• An bhfuil bille geimhridh á chur i gcomparáid agat le bille samhraidh?

• Ar tháinig athrú ar chúinsí sa bhaile, mar shampla, ar tháinig páiste abhaile ón ollscoil nó an bhfuil leanbh nua sa teach? Is féidir lena leithéid méid an leictreachais atá in úsáid timpeall an tí a mhéadú.

• Ar cheannaigh tú fearas nua ar bith le déanaí, mar shampla, triomadóir nó téitheoir leictreach?

Má tá na ceisteanna seo fiosraithe agat agus amhras ort i gcónaí maidir le bille ard, ná bíodh aon mhoill ort dul i dteagmháil linn.

Má tá tú ag bogadh
Tá sé tábhachtach go mbainfeá leas as na gnásanna cearta agus cuntas á oscailt nó á dhúnadh agat. Muna ndéanann tú amhlaidh d'fhéadfaí bille a sheoladh chugat maidir le leictreachas nár bhain tusa leas as. Cuir glaoch ar an Líne Cabhrach roinnt laethanta roimh duit bogadh.

Billí measta
Bainfidh muid leas as léamh measta d'fhonn do bhille a chur ar fáil más rud é nach bhfuil tú ar fáil nuair a thugann ár léitheoir méadair cuairt ort. De ghnáth, bíonn na billí measta seo beacht go maith. Má chuireann tú do léamh féin ar fáil dúinn laistigh de 24 uair a chloig ón uair a thug an léitheoir méadair cuairt ort beidh muid sásta leas a bhaint as sin in ionad meastachán a dhéanamh. Is féidir leat é seo a dhéanamh trí:

> **Teileafón** – Glaoigh ar 08456 093 030 agus déan d'ainm, do sheoladh, d'uimhir chustaiméara agus an léamh atá déanta agat ar do mhéadar, a sholáthar. Tá na línte teileafóin ar oscailt 24 uair a chloig sa lá.
>
> **Rphost** – Seol d'ainm, do sheoladh, d'uimhir chustaiméara agus an léamh atá déanta agat ar do mhéadar chuig meter.reading@nie.co.uk

2.Custaiméirí a bhfuil deacrachtaí acu íoc as leictreachas

Ár nGeallúint
Tá seantaithí ag ár bhfoireann agus rachaidh siad i mbun oibre leat d'fhonn plean aisíocaíochta a fheileann do do bhuiséad a aontú leat.

Ár n-Aidhm
Tá sé mar aidhm againn gan ligint dár gcustaiméirí dul i bhfiachas trí chomhairle thráthúil a thairiscint agus réimse roghanna íocaíochta a chur ar fáil a oireann dá riachtanais.

Ár dTiomantas
Aithníonn NIE Energy go mbeidh deacrachtaí ag roinnt custaiméirí íoc as a gcuid leictreachais. Táimid tiomanta cabhrú le custaiméirí a ndeacrachtaí airgeadais gearr-théarmacha nó fad-théarmacha a shárú. Beimid gníomhach ó thaobh:

• dearcadh dearfach, comhbhách agus cabhrach a ghlacadh.
• éisteacht go cúramach d'fhonn an fhaidhb a thuiscint agus na fíricí go léir a fháil amach
• na roghanna íocaíochta atá ar fáil a phlé agus druidim i dtreo fhuascailt na faidhbe
• thú a sheoladh ar aghaidh más gá ag d'ionad comhairliúcháin áitiúil d'fhonn cabhrú leat teacht ar réiteach sásúil ar an bhfadhb

Do Fhreagracht
Agus tú ag clárú mar chustaiméir de chuid *NIE Energy* aontaíonn tú go nglacfaidh tú uainn agus go n-íocfaidh tú as leictreachas faoinár dtéarmaí agus coinníolacha. Tá cóip de na doiciméidí seo ar fáil ar ár suíomh idirlín nó trí dul i dteagmháil lenár Líne Chabhrach do Chustaiméirí. Iarrann muid ort:

• Dul i dteagmháil linn láithreach d'fhonn muid a chur ar an eolas maidir le deacrachtaí gear- nó fad-théarmacha ar bith atá agat maidir le híoc as leicteachas
• Gan a dhath a cheilt orainn agus a bheith macánta maidir le do chúinsí agus d'acmhainn íoc as do chuid leictreachas
• Cloígh leis na bplean aisíocaíochta a fheileann do do bhuiséad

Comhairle Neamhspleách
Má tá aon údar imní agat maidir le dul i dteagmháil le *NIE Energy* maidir le do chuid deacrachtaí íocaíochta ba chóir duit dul i dteagmháil le brainse áitiúil den Ghníomhaireacht Comhairle Saoránach nó den Ghníomhaireacht Comhairle Neamhspleách (TÉ). B'fhéidir go mbeidh siad in ann cabhrú leat. Tá sonraí teagmhála na nGíomhaireachtaí seo ar fáil ar ár suíomh idirlín nó is féidir iad a fháil ach dul i dteagmháil lenár Líne Chabrach. Iarraimid ort gan neamhaird a dhéanamh den chás ina bhfuil tú os rud é go n-éireoidh sé níos deacra teacht ar réiteach.

3. Leas a bhaint as do mhéadar Eochairchip 'Íoc mar a úsáidtear'

Cumhacht ar deil agat

Is modh éascaí 'Íoc mar a úsáidtear' é an Méadar Eochairchip chun leictreachas a cheannach. Cuidíonn sé leat maoirseacht a dhéanamh ar an méid leictreachais atá á úsáid agat agus is féidir leat airgead a choigilt os rud é go bhfaigheann tú laiscne de 2.5% ar an ráta caighdeánach aonaid.

Cad iad na buntáistí a bhaineann leis an méadar eochairchip?

• Tá smacht níos fearr agat ar chúrsaí – níl a thuilleadh billí páipéir ann – níl ann ach 'Íoc mar a úsáidtear'
• Laiscne de 2.5% ar an ráta caighdeánach aonaid
• Suiteáil saor in aisce
• Tá na haonaid taispeána furasta le húsáid rud a chabhraíonn leat bainistiú a dhéanamh ar an méid leictreachais atá á úsáid agat

Conas ar féidir liom leictreachas a cheannach?

Is féidir leat breisiú creidmheasa a cheannach ó ghníomhaire *Oifig an Phoist, Payzone* nó ó *Paypoint*. Tá liosta na ngníomhairí ar fáil ar ár suíomh idirlín. Is féidir leat breisiú creidmheasa a cheannach ó bhaile le cárta dochair nó trí ghlaoch ar ár Líne Chabhrach do Chustaiméirí 08457 455 455 (seirbhís atá ar fáil 24 uair a chloig) nó ar líne ar www.nieenergy.co.uk

Cé mhéid ar féidir liom ceannach?

Is féidir leat méid ar bith, idir £5 agus £175 a cheannach, in ilmhéadacha de £1. Gheobhaidh tú uimhir 20-digit agus níl le déanamh ach an uimhir seo a inchur i do mhéadar.

Cad a tharlóidh má chailleann mé an uimhir 20-digit?

Níl le déanamh sa chás seo ach glaoch ar ár líne chabhrach nó cuairt a thabhairt ar an ngníomhaire ar cheannaigh tú an uimhir uaidh agus tabhairfear an uimhir duit san athuair saor in aisce.

Conas a bheidh a fhios agam cé mhéid creidmheasa atá fágtha agam?

Brúigh an cnaipe # chun a fháil amach cé mhéid creidmheasa atá fágtha agat. Brúigh an cnaipe 1 chun an méid laethanta úsáide atá fágtha agat a fháil amach.

An bhfaighfidh mé rabhadh má éiríonn mo chuid creidmheasa íseal?

Gheobhaidh tú. Má íslíonn do chreidmheas go £1 cloisfidh tú aláram ar feadh 2 nóiméad, gach leath uair an chloig, ach amháin idir na huaireannta 10 i.n. go 8 r.n. Brúigh cnaipe ar bith chun an t-aláram a mhúchadh.

Cad a tharlóidh má thagann críoch le mo chuid creidmheasa?

Gheobhaidh tú creidmheas éigeandála gur fiú £1 é nuair a bhrúann tú cnaipe chun an t-aláram creidmheasa íseal a mhúchadh.

Cad a tharlóidh má ídítear mo chuid creidmheasa éigeandála?

Soláthraíonn muid creidmheas éigeandála sa bhreis ar a ngairmtear "Creidmheas Cairdiúil" rud a thabhairfaidh dóthain ama duit breisiú creidmheasa a fháil. Má ídítear do chuid creidmheasa éigeandála le linn na seachtaine tar éis 4 i.n., ní mhúchfar do chuid leictreachais go dtí 8 r.n. an lá dár gcionn. Má ídítear do chuid creidmheasa éigeandála tar éis 4 i.n. Dé hAoine, ní mhúchfar do chuid leictreachais go dtí 8 r.n. (nó go dtí 11 r.n. ar iarratas uait) an Luan dár gcionn. Cuimhnigh, áfach, go mbainfear creidmheas éigeandála ar bith a bhain tú leas as, den chéad íocaíocht eile a dhéanann tú agus bresiú creidmheasa á cheannach agat.

Conas ar féidir le méadar Eochairchip cabhrú liom méid an leictreachais a bhainim úsáid as a laghdú?

Is féidir leis an eochaircheap costas do chuid leictreachais le lá, seachtain nó mí anuas a chur in iúl duit. Is féidir leat chomh maith monatóireacht a dhéanamh ar an méid leictreachais atá á úsáid agat faoi láthair (1 cileavata (KW) x 1 uair a chloig = aonad amháin leictreachais) rud a chuirfidh ar do chumas méid an leictreachais a bhíonn á úsáid ag gach píosa fearais a ríomh.

Eochaircheap Powershift

D'fhéadfadh custaiméirí Eochaircheap *NIE Energy* airgead a shábháil leis an Eochaircheap *Powershift* (ár dtaraif atá bunaithe ar cén t-am sa lá atá ann). Tá leictreachas ar chostas íseal ar fáil gach tráthnóna, ar feadh na deireadh seachtaine, agus i rith an lae ó Luan go hAoine. Chun tuilleadh eolais a fháil mar gheall ar *Powershift* níl le déanamh ach glaoch ar ár Líne Chabhrach.

Conas ar féidir liom méadar Eochairchip a fháil?

• Cuir glaoch teileafóin ar ár Líne Chabhrach do Chustaiméirí 08457 455 455
• Seol R-phost chugainn ag home@nieenergy.co.uk

Nótaigh le do thoil nach mbeidh sé i gcónaí indéanta Eochaircheap a shuiteáil ag brath ar shreangú do thí.

4. *Economy 7*

Do bhaile a théamh

• Ní bhaineann taiscthéitheoirí leas ach as leictreachas ar ísealchostas
• Cuireann siad teas i dtaisce go huathoibríoch i rith na hoíche agus scaoileann siad an teas sin i rith an lae dár gcionn
• Bíonn an méid is mó teasa le fáil uathu ar maidin.

D'fhonn an leas is fearr a bhaint as do thaiscthéitheoirí

Rialú ionchurtha

Bain leas as ardshocrú i rith an gheimhridh agus as socrú níos ísle nuair a bhíonn aimsir níos séimhe ann.

Rialú aschurtha/treisithe

Cuirfidh ardshocrú tuilleadh teasa ar fáil um thráthnóna ach cuirfear leis an teas a scaoiltear níos déanaí san oíche ma bhaintear leas as socrú níos isle.

***Economy 7* uathoibríoch**

I gcás *Economy 7 Automatic* ba chóir na socruithe 'inchur' agus 'aschur' a shocrú ag 'ard' i rith na bliana go léir. Déanfar coigeartú uathoibríoch, ag brath ar an aimsir, ar an teas a stóráltar thar oíche sna taiscthéitheoirí.

Sábháilteacht agus taiscthéirheoirí!

Ná clúdaigh taiscthéitheoirí le héadaí nó le cuirtíní nó ná cuir troscán ina gcoinne riamh. Priacal dóiteáin a bheadh i gceist lena leithéid.

Nodanna Coigilte Fuinnimh

Aer úr

Má fhágann tú fuinneoga ar oscailt ar feadh an lae go léir scaoilfear teas luachmhar amach agus beidh tú fuar um thráthnóna dá bharr. Oscail na fuinneoga ar feadh tuairim agus uair an chloig gach lá ionas go mbeidh cothromaíocht ann idir aer úr agus téamh compórdach.

Do bhaile a dhéanamh díonmhar ar shéideáin

Braithfidh tú fuar má tá séideáin ann, go fiú má tá an seomra dea-théite. Ba chóir duit mar sin a chinntiú go bhfuil na fuinneoga agus na doirse séalaithe i gceart. Má tá tú i dteideal sochar nó pinsean stáit b'fhéidir go mbeadh cúnamh ar fáil chun é seo a dhéanamh. Má tá simléir oscailte agat nach bhfuil in úsáid scaoilfear amach teas luachmhar ar an mbealach seo chomh maith agus beidh an fhadhb níos measa fós ar laethanta atá gaothfar.

Fearais bhaile – conas ar féidir coigilt a dhéanamh?

Soláthraíonn *Economy 7* seacht uair a chloig leictreachas ar ráta íseal gach lá, idir 1 r.n. agus 8 r.n. sa gheimhreadh agus idir 2 r.n. agus 9 r.n. sa samhraidh (b'fhéidir go dtiocfadh athrú beag ar na huaireannta sin – má tá aon amhras ort cuir glaoch ar 08457 455 455). Bainfidh do chuisneoir agus do reoiteoir leas as seo go huathoibríoch ach is féidir leat tuilleadh coigiltis a dhéanamh trí leas a bhaint as meaisíní níocháin, triomadóirí agus miasniteoirí le linn na tréimhsí ísealchostais seo. Ó thaobh sábháilteachta de is fearr na fearais seo a úsáid i dtreo deireadh na tréimhse sin ionas gur féidir maoirseacht a dhéanamh orthu.

Uisce te

Cuirfidh *Economy 7* sorcóir lán d'uisce te ar fáil gach maidin agus, ag brath ar an sreangú i do bhaile, breisiú uair a chloig sa tráthnóna. Bíonn uisce *Economy 7* faoi réim do lasc ama féin nó *teleswitch* de chuid an *N.I.E.*

Lasc ama le haghaidh uisce te

Cinntigh go dtaispeánann sé an t-am ceart sa lá agus go bhfuil sé cumraithe ionas go mbeidh do théitheoir tumtha ar siúl le linn na dtréimhsí ísealchostasacha.

Lascanna a bhaineann le téitheoirí tuma

Cas an dá lasc sa teophreas agat ionas go bhfuil siad ar siúl. Más tá 'breisiú' uait cas an lasc sa chistin ionas go bhfuil sé sin sin ar siúl chomh maith – ba chóir gur leor uair a chloig amháin.

Tá *NIE Energy* agus ionad comhairle an Iontaobhas um Choigilt Fuinnimh (*Energy Saving Trust)* ag oibriú le chéile d'fhonn méid na fuinnimhe a úsáidtear i do bhaile a laghdú. Má theastaíonn tuilleadh eolais uait maidir leis na deontais is déanaí agus tairiscintí maidir le téamh, insliú, soilsiú agus fearais, tabhair cuairt ar; www.nie-yourenergy.co.uk nó téigh i dteagmháil leis an Iontaobhas um Choigilt Fuinnimh (*Energy Saving Trust)* ag 0800 512 012.

5. Leas éifeachtach a bhaint as fuinneamh

Tá *NIE Energy* agus ionad comhairle an Iontaobhas um Choigilt Fuinnimh (*Energy Saving Trust)* ag oibriú le chéile d'fhonn méid na fuinnimhe a úsáidtear i do bhaile a laghdú. Lean na trí céimeanna inár dtreoirleabhar agus cuir tús le d'aistear i dtreo na sprice atá leagtha amach againn, is é sin fuinneamh agus airgead a choigilt chomh maith le cabhrú leis an timpeallacht ag an am céanna.

Céim 1. Léigh na nodanna thíosluaite agus déan cinneadh maidir le cad iad na cinn gur féidir leat tús a chur leo inniu.

Céim 2. Comhlíon an promhliosta fuinneamh baile atá saor in aisce agus a chuireann an Iontaobhas um Choigilt Fuinnimh (*Energy Saving Trust)* ar fáil. Cuir glaoch orthu ag an uimhir teileafóin 0800 512 012 nó tabhair cuairt orthu ar an suíomh idirlín www.energysavingtrust.org.uk chun cóip a fháil.

Céim 3. Nuair a fhaigheann tú do chóip den tuarascáil sa phost ón Iontaobhas um Choigilt Fuinnimh (*Energy Saving Trust)* ba chóir duit gníomhú de réir na moltaí d'fhonn méid na fuinnimhe atá á úsáid sa bhaile agat a laghdú.

Céimeanna gan chostas

- Ná fág do theilifís ná fearais eile ar fuireachas – tá leictreachas fós á úsáid acu.
- Múch na soilse nuair nach bhfuil leas á mbaint astu.
- Dún na cuirtíní nuair a éiríonn sé dorcha d'fhonn an teas a choimeád laistigh – ná lig do chuirtíní na radiatheoirí a chlúdach.
- Bain leas as crúsca leictreach chun uisce a fhiuchadh agus ná fiuch ach an t-uisce atá de dhíth ort – déan cinnte de go bhfuil an dúil clúdaithe.

Céimeanna ar chostas íseal

- Déan an sorcóir uisce te a fheistiú le clúdach insliúcháin agus insligh na píopaí uisce.
- Feistigh bolgáin solais atá tíosach ar fhuinneamh – baineann siad leas as 80% níos lú leictreachas agus maireann siad 10 nuaire níos faide
- Déan insliú lochta, a bhfuil doimhneacht de 270mm ar a laghad ann, a shuiteáil – d'fhéadfadh sé seo tuairim agus 20% den chostas téite a choigilt
- Feistigh painéil fhrithchaiteacha taobh thiar de na radaitheoirí, go háirithe iad siúd atá suite ar na ballaí seachtracha

Má theastaíonn uait tuilleadh nodanna a fháil maidir le fuinneamh a choigilt sa bhaile cuir glaoch teileafóin ar ionad comhairle an Iontaobhas um Choigilt Fuinnimh (*Energy Saving Trust)* ar 0800 512 012 nó tabhair cuairt ar www.nie-yourenergy.co.uk.

6. Gearán a dhéanamh

Conas agus cá háit ar féidir liom gearán a dhéanamh?
Ag feidhmiú mar do sholáthróir leictreachais cuireann *NIE Energy* na seirbhísí seo a leanas ar fáil duit: Léamh Méadair, Billí, Roghanna Íocaíochta, Bogadh Tí, Coigiltí Fuinneamha agus Comhairle Ghinearálta.

Má tá tú míshásta le gné ar bith d'ár seirbhís custaiméara bheimid buíoch díot ach muid a chur ar an eolas faoi. Tugann muid gealltanas duit go bpléifidh muid le do ghearán go cóir agus go héifeachtach agus go ndéanfaidh muid gach rud gur féidir linn teacht ar réiteach sásúil. Thar aon ní eile tá sé mar aidhm againn foghlaim ó ghearáin, d'fhonn atarlú a sheachaint agus chun an tseirbhís a chuireann muid ar fáil dár gcustaiméirí a fheabhsú.

Gearán a dhéanamh
Má tá gearán agat maidir le haon cheann de na seirbhísí a sholáthraíonn muid bheimid buíoch díot ach é sin a chur in iúl dúinn. Tá Líne Chabhrach do Chustaiméirí againn agus is féidir leat glaoch a chur ar chun labhairt le foireann a bhfuil seantaithí acu agus atá sásta cabhrú leat agus ceisteanna ar bith atá agat a fhreagairt. Más rud é nach féidir leo teacht ar réiteach iomlán ar fhadhb, atá inghlactha duitse, is féidir leat labhairt le maoirseoir nó le bainisteoir. Beidh siadsan páirteach d'fhonn go dtuigfear do bhuarthaí agus déanfaidh siad iarracht teacht ar réiteach iomlán ar an bhfadhb. Déanfaidh muid gach iarracht do ghearán a réiteach agus freagra a sholáthar duit chomh luath agus is féidir.

Más rud é nach bhfuil tú sásta lenár gcinneadh nó ár míniúchán, is féidir leat iarratas a dhéanamh go gcuirfí do ghearán ar aghaidh chuig Ceannasaí na Seirbhíse Custaiméirí chun athbhreithniú a lorg. Ba chóir duit scríobh chuig:

Ceannasaí na Seirbhíse Custaiméirí (*Head of Customer Service*)
NIE Energy Teoranta
120 Malone Road
Belfast BT9 5HT

Nó seol do ghearán i r-phost chuig complaints@nieenergy.co.uk

Tá sé mar aidhm againn teacht ar réiteach ar ghearáin laistigh de 10 lá oibre.

Comhairle neamhspleách
Más rud é nach bhfuil muid in ann teacht ar réiteach ar do ghearán atá inghlactha duitse nó más rud é ag am ar bith nach bhfuil tú sásta leis an bhfeagairt a fhaigheann tú uainn, is féidir leat dul i dteagmháil leis an gComhairle Tomhaltóirí. Is foras neamhspleách iad agus b'fhéidir go mbeidh tú siad in ann cabhrú leat. Is iad na sonraí teagmhála ná:

An Chomhairle Tomhaltóirí *(Consumer Council)*
Elizabeth House
116 Holywood Road
BELFAST
BT4 1NY

R phost	:	complaints@consumercouncil.org.uk
Suíomh idirlín	:	www.consumercouncil.org.uk
Teileafón	:	0845 601 6022

7. Cúram Custaiméara

Bíonn suim againn inár gcustaiméirí uilig ach tugaimid cúram faoi leith do chustaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu. Tá réimse seirbhísí ar fáil uainn mar chuid den Chlár Chúram Custaiméara. B'fhéidir go mbeadh suim agat d'ainm a chur san áireamh agus leas a bhaint as roinnt de na seirbhísí a chuirtear ar fáil.

Seirbhís ar Leac an Dorais
Má tá fadhb cloisteála agat cnagfaidh muid níos láidre ar an doras agus labhairfaidh muid go soiléir nuair a thagann muid chun do mhéadar a léamh. Má tá fadhb soghluaisteachta agat tabhairfaidh muid tuilleadh ama duit an doras a fhreagairt.

Scéim Pasfhocail
Má tá tú imní ort maidir le glaoiteoirí bréagacha, is féidir leat pasfhocal a thabhairt dúinn le leas a bhaint as gach uair a thugann muid cuairt ort. Tabhairfaidh sé seo tuilleadh cosanta duit agus b'fhéidir go mbeadh sé áisiúil má tá tú dall nó má tá fadhbanna siúil agat. Iarraimid ort pasfhocal go gcuimneoidh tú air go héascaí a roghnú, mar shampla, ainm do pheata.

Seirbhísí do chustaiméirí atá bodhar nó atá faoi mhíchumas éisteachta
Má tá ceisteanna agat maidir le billí, íocaíochtaí nó maidir le bogadh tí, déan teagmháil linn le do thoil ag an seoladh ríomhphoist home@nieenergy.co.uk. Mar mhalairt ar sin is féidir leat sonraí teagmhála gaoil nó cúramóra a sholáthar dúinn agus is feidir leosan dul i dteagmháil linn ar do shonsa.

Seirbhís Teagmhála na gCúramóirí
Má tá duine éigin ann a chabhraíonn leat bainistiú a dhéanamh ar do bhillí, is féidir linn na billí a sheoladh díreach chucu. Is feidir linn socrú a dhéanamh go rachfar i dteagmháil leosan má bhíonn orainn dul i dteagmháil leat ag am ar bith.

Bille Braille
Má tá tú dall, is féidir linn cóip de do bhille chomh maith le haon chomhfhreagras eile a sheoladh chugat i bhfoirm braille caighdeánach.

Bille Mórchló
Má tá fadhbanna agat maidir le radharc na súl, is feidir linn leagan mórchló de do bhille chomh maith le haon chomhfhreagras eile a sheoladh chugat.

Comhairle Speisialta
Déanfaidh muid gach iarracht teacht ar réiteach ar bhuairt ar bith atá ort, ar an dteileafón. Más rud é nach féidir é sin a dhéanamh déanfaidh muid socrú leat cuairt a thabhairt ort sa bhaile.

Seol r-phost chugainn ag home@nieenergy@nie.co.uk d'fhonn a rá linn cad iad na seirbhísí gur mhaith leat leas a bhaint astu. Is feidir scríobh chugainn chomh maith ag:

Clár Chúram Custaiméara (*Customer Care Register*) *NIE Energy*
FREEPOST BEL 3746 PO Box 2
Danesfort
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5BR.

Cliseadh Cumhachta

Pleanáil chun cinn
• Coimeád soilseán (agus ceallraí sa bhreis) in áit áisiúil
• Cinntigh cá bhfuil do bhosca méadair agus go bhfuil teacht agat air go héascaí
• Cinntigh an bhfuil lasc thuisleach agat. B'fhéidir go múchfadh sí seo an leictreachas má bhíonn fearas lochtach i do bhaile

An é nach bhfuil an locht ach i do bhaile?
• Cuir ceist ar chomharsan an bhfuil a leictreachas múchta nó más san oíche a tharlaíonn siad feic an bhfuil na soilse sráide ar lasadh
• Má tá lasc thuisleach agat gur éascaí teacht air cinntigh go bhfuil sé sa suíomh 'AR SIÚL'
• Más rud é go bhfuil Méadar Eochairchip 'Íoc mar a úsáidtear' agat b'fhéidir nach bhfuil ann ach gur gá duit breisiú creidmheasa a cheannach

Más rud é gur i do bhaile féin atá an fabht ba chóir duit dul i dteagmháil le do leictreoir féin nó leis an tiarna talún/úinéir an tí más lóistín ar cíos atá i gceist.

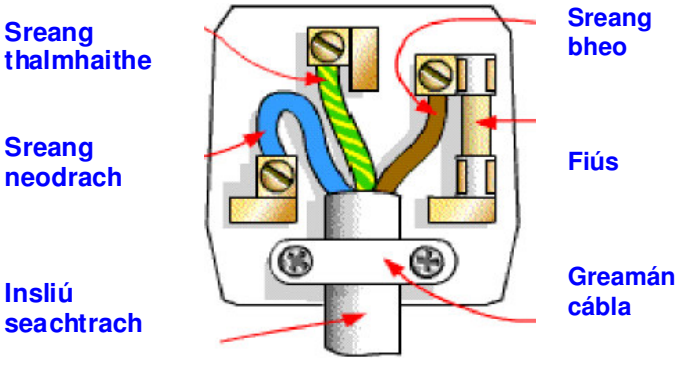
Cad ba chóir a dhéanamh sa chás go mbíonn cliseadh cumhachta ann
• Más rud é go bhfuil na nithe thuasluaite deimhnithe agat agus go bhfuil tú fós gan leictreachas ba chóir duit glaoch ar an uimhir teileafóin 08457 643 643 (24 uair a chloig)
• Más rud é go bhfuil do shláinte ag brath ar fhearas leictreach cuir é sin in iúl dúinn le do thoil
• D'fhonn do shábháilteacht a chinntiú molfaimid duit na fearais leictreacha go léir a mhúchadh seachas solas amháin – ba chóir solas a fhágaint ar lasadh ionas go mbeidh a fhios agat nuair a fhilleann an leictreachas
• Déan iarracht fanacht te sa gheimhreadh. Cuir éadaí teo ort féin agus coimeád na fuinneoga agus na doirse dúnta sa mhéid is gur féidir
• Coimeád doirse na gcuisneoirí/reoiteoirí i do bhaile dúnta sa mhéid is gur féidir, rud a chabhróidh leat bia a chaomhnú

Na rudaí gur chóir a dhéanamh nuair a fhilleann an cumhacht
• Deimhnigh go bhfuil na fearais go léir ag feidhmiú mar ba chóir
• Bí cinnte de nach bhfuil baol thine ann ó théitheoirí atá ró-chóngarach do chuirtíní nó do throscán

Sábháilteacht Leictreach

Vatacht
I dTuaisceart Éireann soláthraítear leictreachas chuig do theaghlach agus vatacht 230V agus minicíocht 50 Hz aige. Má thóg tú fearais in éindí leat ba chóir duit a chinntiú go bhfuil siad oiriúnach don chóras leictreonach ata in úsáid anseo.

Fiúsanna
D'fhonn fiús den mhéid cheart a roghnú caithfidh vatacht an fhearais a bheith ar eolas agat. Is féidir teacht ar an vatacht ar an ainmchlár nó ar an ngreamán de ghnáth. Cloígh le treoracha an déantúsóra i gcónaí.

Fearas	**Meid an Fhiúis**	**Rátáil Fearais**
Teilifís, Físeán, DVD, Clostrealamh agus Hi-Fi, lampa boird	3 AMP	Suas le 720 vata
Téitheoir, iarann, citeal, cuisneoir, tóstaer, Tine leictreach	13 AMP	Thar 720 vata

Rabhadh – Má tá amhras ar bith ort agus tú ag sreangú plugaí nó ag athchuir fiúsanna ná lean leis an obair – cuir stad leis agus faigh comhairle shaineolach.