

## NIE Energy Limited

„NIE Energy“ tiekia elektrą maždaug 780 000 namų ir verslo subjektų Šiaurės Airijoje. Mūsų tikslas yra teikti mokamas aukštos kokybės paslaugas ir užtikrinti aukščiausios kokybės klientų aptarnavimą. Mes taip pat esame įsipareigoję padėti savo klientams išmintingai naudoti elektros energiją, pasinaudoti „atnaujinamos energijos“ galimybių pranašumais ir saugoti aplinką.

**Telefonas** Klientų pagalbos linija 08457 455 455.  
Mūsų skambučių centruose kalbama tik angliškai. Linijos veikia nuo 8.00 iki 20.00 val. nuo pirmadienio iki penktadienio ir nuo 9.00 iki 13.00 val. šeštadieniais. Kokybės užtikrinimo tikslais skambučiai yra įrašomi.

**El. paštas** [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk)

**Interneto svetainė** [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk)

## Turinys

### Namų vartotojo chartija

#### Veiklos kodeksai šiais klausimais:

- Mokėjimas už elektrą
- Klientai, turintys mokėjimo sunkumų
- Elektros papildymo („pay as you go“) pultelio naudojimas
- Ekonomija 7
- Efektyvus energijos naudojimas
- Nusiskundimų pateikimas
- Rūpinimamsis klientais

#### Bendra informacija

- Energijos tiekimo sutrikimas
- Apsauga nuo elektros

## **Namų vartotojo chartija**

Dėkojame, kad pasirinkote „NIE Energy“ savo elektros energijos tiekėju. Mes teikiame jums tokias paslaugas: skaitiklio parodymų nuskaitymą, sąskaitų pateikimą, mokėjimo galimybių pasirinkimą, sąskaitos perkėlimą į kitą gyvenamąją vietą, energijos taupymo ir bendrus patarimus.

### **Mes įsipareigojame:**

- turėti rūpestingus ir patyrusius darbuotojus, kurie konsultuos jus visais mūsų teikiamų paslaugų klausimais;
- užtikrinti, kad mūsų paslaugos būtų prieinamos visiems mūsų klientams;
- leisti jums pasirinkti iš kelių mokėjimo galimybių;
- pateikti aiškias ir tikslias sąskaitas;
- padėti, jei turite mokėjimo sunkumų;
- jums pakeitus gyvenamąją vietą ar perėjus prie kito tiekėjo palengvinti sąskaitos perkėlimą;
- teikti specialią pagalbą ir konsultacijas savo labiausiai pažeidžiamiems klientams;
- palengvinti jūsų susisiekimą su mumis;
- veikti greitai ir efektyviai siekiant išspręsti bet kokias problemas, apie kurias jūs mums pranešate;
- atlikti garantuojamą standartinį mokėjimą (£25), jei mes nesugebėsime atsakyti į užklausimą dėl sąskaitos ar praleisime susitikimą sutartu laiku;
- pateikti konsultavimo įstaigų, galinčių jums padėti, sąrašą.

Smulkesnę informaciją apie tai rasite mūsų interneto svetainėje ar susisiekę su mūsų klientų pagalbos linija. Mūsų veiklos kodeksuose pateikiama informacija apie daugelį mūsų teikiamų paslaugų. Šiaurės Airijos įstaigos komunalinių paslaugų reglamentavimui patvirtinimo veiklos kodeksus pagal mūsų tiekimo licencijos terminus ir sąlygas. Mes taip pat konsultavomės su vartotojų taryba.

Mūsų terminai bei sąlygos ir energijos tiekimo tarifas sudaro juridškai įpareigojančią sutartį tarp jūsų ir „NIE Energy“. Jūs galite atsisiųsti anglišką kopiją iš svetainės [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk).

## Veiklos kodeksai

### 1. Mokėjimas už elektra

Mes išrašome sąskaitas už jūsų sunaudojamą elektra kas tris mėnesius. Jos turi būti apmokėtos per 14 dienų ir mes siūlome eilę skirtingų mokėjimo būdų:

- „Monthly Saver“ – mokėkite sutartą sumą tiesioginiu debetu iš savo banko/ statybos bendrijos sąskaitos kiekvieną mėnesį ir gaukite 4% nuolaidą, sutaupydami iki £40 per metus (£10 per ketvirtį);
- „Quarterly Saver“ – apmokėkite kiekvienos ketvirtinės sąskaitos sumą tiesioginiu debetu iš savo banko/ statybos bendrijos sąskaitos kiekvieną ketvirtį ir gaukite 2,5% nuolaidą, sutaupydami iki £26 per metus (£6,50 per ketvirtį);
- paštu - siųskite čekį, mokėtiną „NIE Energy Ltd.“ kartu su sąskaitos nuplėšiama šaknele pateikiamame voke nemokamai;
- debetine kortele – telefonu per klientų pagalbos liniją ar tiesiogiai internetu [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk);
- bet kuriame pašto skyriuje – čekiai turi būti mokėtini „Post Office Ltd.“;
- bet kurioje nurodytoje mokėjimo vietoje („PayPoint“ ar „payzone outlet“) – priimami tik mokėjimai grynaisiais;
- bet kuriame banke – „Bank of Ireland“ neima mokesčio už šią paslaugą, bet kiti bankai gali imti.

### **Daugiau jokių sąskaitų su elektros papildymo „Pay as you Go“ pulteliu**

Panašiai kaip perkant mobilių telefonų papildymus, generatoriai idealiai tinka tiems, kuriems labiau patinka skirti lėšas mokesčiams kas savaitę. Jums nebereikės popierinių sąskaitų, tik elektros papildymo „Pay as you Go“. Jūs gausite 2,5% nuolaidą nuo standartinio tarifo ir galėsite pirkti papildymus tiesiogiai internetu, telefonu 24 valandas per parą ar iš daugelio vietinių agentų. Smulkesnę informaciją rasite svetainėje: [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk). Pultelio montavimas yra nemokamas ir lengvai naudojamas displėjus padės jums valdyti savo elektros sunaudojimą. Jei jus sudomino mūsų pultelis, prašome susisiekti su mumis.

### **Didelės sąskaitos**

Gavę didesnę nei įprastai sąskaitą, daugelis vartotojų įtaria, jog sugedo jų skaitiklis, bet taip būna retai. Prieš skambindami pagalbos linija dėl didelės sąskaitos, prašome patikrinkite tokius dalykus:

- ar priskaičiuota jūsų paskutinė sąskaita (gal ji buvo per maža ir ši sąskaita „vejasi“);
- ar jūs lyginate žiemos sąskaitą su vasaros sąskaita;
- ar pasikeitė jūsų aplinkybės namuose, pavyzdžiui, grįžo vaikas iš universiteto ar gimė kūdikis. Tai gali padidinti namuose suvartojamos elektros kiekį;
- ar jūs namuose sumontavote naują įrenginį, pavyzdžiui, elektrinį skalbinių džiovintuvą ar elektrinį šildytuvą;

Jei atlikote šiuos patikrinimus ir vis vien esate sunerimę dėl didelės sąskaitos, prašome nedvejodami susisiekti su mumis.

### **Persikraustant**

Svarbu tinkamai pradėti ir užbaigti savo atsiskaitymus. Jei to nepadarysite, gali įvykti taip, kad būsite apmokestinti už kieno nors kito sunaudotą elektra. Paskambinkite mūsų pagalbos linija kelias dienas prieš persikraustant.

### **Paskaičiuotos sąskaitos**

Jei mūsų skaitiklių tikrintojas apsilankęs pas jus jūsų neranda, išrašydami jums sąskaitą naudosime apytikrius rodmenis. Sąskaitos paprastai yra pakankamai tikslios. Tačiau jei jūs patys pateiksite savo rodmenis per 24 valandas nuo skaitiklio rodmenų patikrinimo, tada mes naudosime juos. Jūs galite tai padaryti:

**telefonu** - paskambinkite tel. 08456 093 030 ir paprašyti nurodykite savo pavardę, vardą, adresą, kliento numerį ir skaitiklio rodmenis. Linija veikia 24 valandas per parą.

**el. paštu** – atsiųskite savo vardą, pavardę, adresą, kliento numerį ir skaitiklio rodmenis el. paštu [meter.reading@nie.co.uk](mailto:meter.reading@nie.co.uk).

## **2. Klientai, turintys mokėjimo sunkumų**

### **Mūsų pažadas**

Mūsų patyręs personalas dirbs su jumis, kad susitartų dėl jūsų biudžetui tinkančio mokėjimo plano.

### **Mūsų tikslas**

Mūsų tikslas – užkirsti kelią klientų įsiskolinimui pateikiant savalaikį patarimą ir eilę mokėjimo būdų, atitinkančių jų poreikius.

### **Mūsų įsipareigojimas**

„NIE Energy“ supranta, kad kai kurie klientai turės sunkumų mokėdami už savo elektrą. Me įsipareigojame padėti klientams įveikti laikinus ar ilgalaikius finansinius sunkumus. Mes:

- būsime pozityvūs, atidūs ir sieksime padėti;
- atidžiai išklausysime tam, kad suprastume problemą ir susipažintume su visais faktais;
- aptarsime mokėjimo galimybes ir sieksime sprendimo;
- jei reikia, nukreipsime jus į jūsų vietinį konsultavimo centrą, kad padėtume rasti tenkinantį sprendimą.

### **Jūsų atsakomybė**

Registruodamiesi kaip „NIE Energy“ klientas jūs sutinkate mokėti už elektros energiją pagal mūsų terminus ir sąlygas. Jų kopiją galite rasti mūsų svetainėje ar susisiekę su mumis klientų pagalbos linija.

Mums reikia, kad jūs:

- nedelsiant pranešumėte mums apie savo trumpalaikius ar ilgalaikius sunkumus;
- būtumėte atviri ir sąžiningi dėl savo situacijos ir galėjimo mokėti už elektros energiją;
- sutiktumėte laikytis skolos gražinimo plano, kuris tinka jūsų biudžetui.

### **Nepriklausomos konsultacijos**

Jei jūs nerimaujate dėl kreipimosi į „NIE Energy“ dėl savo mokėjimo sunkumų, jūs turėtumėte susisiekti su savo vietine gyventojų konsultavimo ar nepriklausoma konsultavimo įstaiga Šiaurės Airijoje. Jie galėtų jums padėti. Smulkesnę informaciją rasite mūsų interneto svetainėje ar paskambinę mūsų klientų pagalbos linija. Prašome neignoruoti situacijos, tai tik dar labiau apsunkins jos sprendimą.

### **3. Elektros papildymo („pay-as-you-go“) pultelio naudojimas**

#### **Viskas jūsų rankose**

Pultelis yra lengvas elektros energijos pirkimo „Pay As You Go“ būdas. Jis padeda jums seksti savo elektros sunaudojimą ir galite taupyti pinigus gaudami 2,5% nuolaidą nuo standartinio tarifo vieneto.

#### **Pultelio privalumai:**

- viską kontroliuojate jūs, jokių popierinių sąskaitų, tik „Pay As You Go“;
- 2,5% nuolaida nuo standartinio tarifo vieneto;
- nemokamas montavimas;
- lengvai naudojamas displėjus, kuris padeda jums valdyti savo elektros sunaudojimą.

#### **Kaip pirkti elektros energiją?**

Galite pirkti papildymus iš „Post Office“ „Paypoint“ ar „payzone“ agento. Agentų sąrašas pateikiamas mūsų interneto svetainėje. Taip pat galite pirkti iš namų debetinė kortele paskambinę mūsų klientų pagalbos linija tel. 08457 455 455 (aptarnavimas 24 valandas) ar tiesiogiai internetu [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk).

#### **Kiek galiu pirkti?**

Galite pirkti po 1 svarą už bet kokią sumą nuo 5 iki 175 svarų. Kiekvieną kartą perkant gausite 20 skaitmenų kodą, kurį paprasčiausiai suveskite į savo pultelį.

#### **Kas bus, jei pamesiu savo 20 skaitmenų kodą?**

Paprasčiausia paskambinkite į mūsų klientų pagalbos liniją ar apsilankykite pas agentą, pas kurį pirkote ir gausite 20 skaitmenų kodą nemokamai.

#### **Kaip žinoti kiek liko kreditų?**

Norėdami sužinoti likusius kreditus paspauskite „#“ mygtuką. Paspauskite mygtuką „1“ norėdami sužinoti likusias dienas.

#### **Ar gausiu kokį nors perspėjimą, jei liko mažai kreditų?**

Taip, jei jūsų kreditas sumažės iki 1 svaro, girdėsite 2 min. signalą kas pusę valandos, išskyrus laiką nuo 22 iki 8 valandos. Norėdami išjungti signalą, spauskite bet kurį mygtuką.

#### **Kas bus, jei baigsis mano kreditai?**

Jūs automatiškai gausite 1 svaro atsarginį kreditą paspaudę mygtuką, norėdami išjungti signalą, perspėjantį, kad liko mažai kreditų.

#### **Kas bus, jei baigsis mano atsarginis kreditas?**

Mes teikiame papildomą atsarginį kreditą, taip vadinamą draugišką kreditą, suteikdami jums pakankamai laiko nusipirkti kitą papildymą. Jei jūsų kreditai baigiasi savaitės eigoje po 16 val., elektra neišsijungs iki kitos dienos 8 val.. Jei jūsų kreditai baigsis po 16 val. penktadienį, elektra neišsijungs iki 8 val. (ar pageidaujant iki 11 val.) pirmadienio. Primename, kad kitą kartą jums perkant papildymą, jūsų išnaudotas atsarginis kreditas bus išskaičiuotas iš jūsų mokėjimo.

#### **Kaip pultelis gali padėti sumažinti mano sunaudojamą elektros kiekį?**

Klaviatūros pagalba galite sužinoti savo išlaidas elektrai vakar, praėjusią savaitę ar mėnesį. Taip pat galite sužinoti kiek elektros naudojate šiuo metu (1 kilovatas (kW) x 1 val. = 1 elektros vienetas), kas leis jums paskaičiuoti, kiek elektros naudoja kiekvienas prietaisas.

#### **Galios perjungimas klaviatūra**

„NIE Energy Keypad“ klientai gali taupyti pinigus su pultelio galios perjungimu, mūsų dieninio tarifo laiku. Mažo tarifo elektra gali būti tiekiamą kiekvieną vakarą, visą savaitgalį ir dienos metu nuo pirmadienio iki penktadienio. Daugiau informacijos apie galios perjungimą jums bus suteikta, jeigu paskambinsite mūsų pagalbos linija.

#### **Kaip gauti pultelį?**

- paskambinkite mūsų klientų pagalbos linija tel. 08457 455 455;
- parašykite el. laišką [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk).

Atkreipkite dėmesį, kad ne visada įmanoma sumontuoti pultelį priklausomai nuo instaliacijos jūsų namuose.

#### **4. „Ekonomija 7“**

##### **Apšiltinkite savo namus**

- kaupiamieji šildytuvai naudoja tik mažo tarifo elektros energiją
- Jie sušyla automatiškai nakties metu ir išleidžia šilumą kitą dieną
- Jie bus karščiau ryte

##### **Išgauti kaip galima daugiau iš savo kaupiamųjų šildytuvų**

##### **Tiekiamo galingumo reguliavimas**

Naudokite aukštą nustatymą žiemą ir žemesnį šiltesniu oru.

##### **Energijos atidavimo/ padidinimo reguliavimas**

Aukštas nustatymas tiesks daugiau šilumos po pietų, o žemas nustatymas padidins šilumos išskyrimą vakare.

##### **„Ekonomija 7“ automatinė**

Su automatinė „Ekonomija 7“ tiekiamo galingumo ir energijos atidavimo reguliavimo svirtys turėtų būti aukštame nustatyme ištisus metus. Per naktį sukaupta šiluma kaupiamuosiuose šildytuvuose bus reguliuojama automatiškai priklausomai nuo oro.

##### **Kaupiamojo šildytuvo saugumas!**

Niekada neuždenkite kaupiamųjų šildytuvų drabužiais ar užuolaidomis ir nestatykite prie jų baldų. Tai rimtas gaisro pavojus.

##### **Energijos taupymo patarimai**

##### **Grynas oras**

Visą dieną palikti atidaryti langai išleis vertingą šilumą ir bus šalta vakare. Kiekvieną dieną atidarykite langus maždaug valandai, kad užtektų gryno oro ir būtų šilta.

##### **Apsauga nuo skersvėjų**

Jei bus skersvėjų, jausite šaltį net gerai šildomame kambaryje, taigi įsitikinkite, kad jūsų langai ir durys tinkamai užsandarinti. Jei gaunate išmokas ar valstybės pensiją, jūs galite tam tikslui gauti pagalbą. Vertinga šiluma taip pat išeina per nenaudojamą atvirą kaminą, ypač vėjuotomis dienomis.

##### **Taupymas su buitinais prietaisais**

„Ekonomija 7“ režimu teikiama mažo tarifo elektra 7 valandas kiekvieną dieną, nuo 1 val. iki 8 val. žiemą ir nuo 2 val. iki 9 val. vasarą (laikas gali truputį kisti – jei abejojate, skambinkite tel. 08457 455 455). Jūsų šaldytuvas ir šaldiklis taupys automatiškai, tačiau galite sutaupyti ir daugiau naudodami skalbimo mašinas, elektrinius skalbinių džiovintuvus ir indaploves mažo tarifo laikotarpiu. Saugumo sumetimais yra geriausia naudoti buitinius prietaisus mažo tarifo laikotarpio pabaigoje, tam, kad jie būtų prižiūrėti.

##### **Karštas vanduo**

„Ekonomija 7“ pagalba turėsite pilną talpą karšto vandens kiekvieną rytą ir priklausomai nuo instaliacijos vieną valandą papildymo po pietų. „Ekonomija 7“ vandens šildymas paprastai reguliuojamas nuosavu automatiniu jungikliu ar N.I.E. telejungikliu.

##### **Automatinis jungiklis karštam vandeniui**

Įsitikinkite, kad jis rodo teisingą paros laiką ir nustatykite savo panardinamo šildytuvo įjungimą mažo tarifo laikotarpiu.

##### **Panardinamo šildytuvo jungikliai**

Įjunkite abu jungiklius pagalbinėje patalpoje. Jei reikia papildymo, įjunkite jungiklį virtuvėje – vienos valandos turėtų būti pakankamai.

„NIE Energy“ ir energijos taupymo konsultavimo centras dirba išvien siekdami padėti sumažinti namuose sunaudojamos energijos kiekį. Daugiau informacijos apie naujausias subsidijas ir pasiūlymus dėl šildymo, sandarinimo, apšvietimo ir prietaisų rasite apsilankę adresu [www.nie-yourenergy.co.uk](http://www.nie-yourenergy.co.uk) ar susisiekę su Energijos taupymo konsultavimo centru nemokamu telefonu 0800 512 012.

## 5. Efektyvus energijos naudojimas

„NIE Energy“ ir energijos taupymo konsultavimo centras dirba išvien siekdami padėti sumažinti namuose sunaudojamos energijos kiekį. Laikykitės mūsų trijų žingsnių vadovo ir pradėkite savo kelionę į energijos ir pinigų taupymą ir taip padėdami aplinkai.

**1 žingsnis.** Perskaitykite žemiau išdėstytus patarimus ir pažiūrėkite, ką galite pradėti daryti šiandien.

**2 žingsnis.** Užpildykite Energijos taupymo centro nemokamą namų energijos patikrinimo formą. Norėdami gauti jos kopiją, paskambinkite tel. 0800 512 012 ar apsilankykite adresu [www.energysavingtrust.org.uk](http://www.energysavingtrust.org.uk).

**3 žingsnis.** Paštu gavę ataskaitą iš Energijos taupymo centro veikite pagal rekomendacijas, padedančias sumažinti energijos naudojimą namuose.

### **Žingsniai, kurie nieko nekainuoja;**

- nepalikite televizoriaus ar kitų prietaisų budėjimo režime – jie vis tiek naudoja elektros energiją;
- Išjunkite šviesą, kai ji jums bereikalinga;
- sutemus užtraukite užuolaidas, kad sulaikytumėte šilumą – neleiskite užuolaidoms uždengti radiatorių;
- užvirinti vandeniui naudokite virdulį ir virkite tiek vandens, kiek jums reikia – įsitikinkite, kad elementas uždengtas.

### **Mažai kainuojantys žingsniai:**

- sumontuokite izoliacinį gaubtą ant karšto vandens talpos ir izoliuokite vandens vamzdžius;
- įsukite energiją taupančias lemputes - jos naudoja 80% mažiau energijos ir veikia 10 kartų ilgiau;
- sumontuokite bent 270 mm storio pastogės izoliaciją – tai gali sutaupyti apie 20% jūsų šildymo išlaidų;
- sumontuokite reflektorines plokštes už radiatorių, ypatingai už esančių ant išorinių sienų.

Norėdami gauti daugiau taupymo namuose patarimų skambinkite į Energijos taupymo konsultavimo centrą tel. 0800 512 012 ar apsilankykite adresu [www.nie-yourenergy.co.uk](http://www.nie-yourenergy.co.uk).

## **6. Nusiskundimų pateikimas**

### **Kaip ir kur man pateikti nusiskundimą?**

Kaip elektros energijos tiekėjas „NIE Energy“ teikia jums tokias paslaugas: skaitiklių nuskaitymą, sąskaitų išrašymą, mokėjimo galimybių pasirinkimą, sąskaitos perkėlimą, energijos taupymo ir bendrus patarimus.

Jei jūs nepatenkintas bet kokių mūsų klientų aptarnavimo aspektu, prašome pranešti mums. Mes pažadame teisingai ir veiksmingai išnagrinėti jūsų nusiskundimą ir padaryti viską, ką galime, kad pasiektume tenkinantį sprendimą. Svarbiausia, mūsų tikslas yra mokytis iš nusiskundimų, užkirsti kelią jų pasikartojimui ir pagerinti mūsų klientams teikiamą aptarnavimą.

### **Nusiskundimo pateikimas**

Jei turite nusiskundimų dėl bet kokių mūsų teikiamų paslaugų, prašome pranešti mums. Mes turime klientų pagalbos liniją, kur jūs galite pakalbėti su patyrusiais darbuotojais, kurie pasirengę jums padėti ir atsakyti į jūsų klausimus.

Jei jie negali išspręsti problemos, kad jūs būtumėte visiškai patenkintas, galite pakalbėti su viršininku ar direktoriumi. Jie įsigilins į jūsų reikalus ir pabandys pilnai išspręsti klausimą. Mes dėsime visas pastangas siekdami išspręsti jūsų nusiskundimą ir kaip galima greičiau pateiksime jums atsakymą.

Tačiau jei jūsų netenkina mūsų sprendimas ar paaiškinimas, jūs galite prašyti, kad jūsų nusiskundimą išnagrinėtų mūsų klientų aptarnavimo vadovas. Rašykite:

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

Arba siųskite el. paštu [complaints@nieenergy.co.uk](mailto:complaints@nieenergy.co.uk).

Mes siekiame išnagrinėti gautus nusiskundimus per 10 darbo dienų.

### **Nepriklausomos konsultacijos**

Jei mes negalėsime išspręsti jūsų nusiskundimo jus tenkinančiu būdu ar jei bet kuriuo metu jūsų netenkina mūsų atsakymas, galite susisiekti su vartotojų taryba. Tai nepriklausomas organas, kuris gali jums padėti. Jūsų kontaktinė informacija:

Consumer Council  
Elizabeth House  
116 Holywood Road  
BELFASTBT4 1NY

El. paštas: [complaints@consumercouncil.org.uk](mailto:complaints@consumercouncil.org.uk)  
Interneto svetainė: [www.consumercouncil.org.uk](http://www.consumercouncil.org.uk)  
Telefonas: 0845 601 6022

## **7. Rūpinimasis klientais**

Mes rūpinamės visais savo klientais, tačiau ypatingai tais, kurie turi specialių reikalavimų. Mūsų konfidencialus klientų apsaugos registras siūlo eilę paslaugų. Galbūt norėsite prisijungti ir pasinaudoti kai kuriomis mūsų siūlomomis paslaugomis.

### **Aptarnavimas namuose**

Jei jūs sunkiai girdite, apsilankę nuskaityti skaitiklio rodmenų mes belsimės į jūsų duris garsiau ir kalbėsime aiškiau. Jei turite judėjimo problemų, palauksime ilgiau, kol jūs atidarysite duris.

### **Slaptažodžio sistema**

Jei nerimaujate dėl apsimetėlių, galite duoti mums slaptažodį, kurį naudotume kiekvieną kartą apsilankę. Tai bus jums kaip papildoma apsauga ir tai gali būti naudinga, jei esate silpnaregis arba aklas. Prašome pasirinkti tokį slaptažodį, kurį lengvai atsimintumėte, pavyzdžiui, savo gyvūnelio vardą.

### **Paslaugos kurtiems ar turintiems klausos sutrikimų klientams**

Jei turite klausimų apie sąskaitas, mokėjimus ar persikėlimą į kitą gyvenamąją vietą, prašome rašyti mums el. paštu [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk). Taip pat galite suteikti mums informacijos apie giminaitį ar globėją, kuris galėtų susisiekti su mumis jūsų vardu.

### **Susisiekimo su globėjais paslauga**

Jei kažkas padeda jums tvarkytis su sąskaitomis, galime siųsti sąskaitas tiesiai jiems. Taip pat galime susisiekti su jais, jei mums reikėtų kuriuo nors metu susisiekti su jumis.

### **Sąskaita Brailio raštu**

Jei esate neregys, galime atsiųsti jums sąskaitos kopiją ir kitą korespondenciją standartiniu Brailio raštu.

### **Sąskaita dideliu šriftu**

Jie turite regėjimo sunkumų, galime atsiųsti sąskaitą ir kitą korespondenciją spausdintą dideliu šriftu.

### **Specialus patarimas**

Mes dėsime visas pastangas, kad išspręstumėme jūsų problemas telefonu. Jei nepavyks, aplankysime jus namuose.

Norėdami pranešti kokių iš čia esančių paslaugų jūs pageidautumėte, prašome rašyti mums el. paštu [home@nieenergy@nie.co.uk](mailto:home@nieenergy@nie.co.uk) arba adresu:

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

## Energijos tiekimo sutrikimas

### Planuokite į priekį

- patogioje vietoje laikykite prožektorių (su atsarginėmis baterijomis)
- išsiaiškinkite, kur yra jūsų elektros skydelis ir užtikrinkite lengvą prieigą prie jo
- išsiaiškinkite, ar turite automatinį saugiklį. Jis gali išjungti elektros tiekimą, kai namuose yra sugedęs prietaisas.

### Ar gedimas tik jūsų namuose?

- paklauskite kaimynų, ar pas juos yra elektra arba nakties metu patikrinkite, ar apšviestos gatvės
- jei turite automatinį saugiklį, kurį lengva pasiekti, patikrinkite, ar jis įjungtas
- jei pats pildote elektros sąskaitą, galbūt jums paprasčiausiai reikia nusipirkti papildymą.

Jei gedimas yra jūsų namuose, prašome susiekti su savo elektriku ar būsto šeimininku/ nuosavybės savininku nuomojamame būste.

### Ką daryti išsijungus elektrai

- jei atlikus aukščiau minėtus patikrinimus elektra neatsiranda, prašome skambinti telefonu 08457 643 643 (24 val. per parą)
- jei esate priklausomas nuo jums gyvybiškai svarbaus elektros įrenginio, prašome informuoti mus
- saugumo sumetimais išjunkite visus elektros prietaisus, tačiau palikite vieną lempą įjungtą tam, kad žinotumėte, kada atsirado elektra
- žiemą stenkitės nesušalti. Apsivilkite šiltus drabužius ir kaip galima sandariau uždarykite langus ir duris
- laikykite šaldytuvo/ šaldiklio duris uždarytas, kad nesugestų maistas.

### Ką daryti, kai energijos tiekimas atsinaujina

- patikrinkite, ar visi elektros prietaisai normaliai veikia
- įsitikinkite, kad jokie elektriniai šildytuvai nėra arti užuolaidų ar baldų ir nėra gaisro pavojaus

## Apsauga nuo elektros

### Įtampa

Šiaurės Airijoje jūsų namams tiekiama 230V įtampos ir 50Hz dažnio elektra. Jei atsivežėte su savimi kokių nors prietaisų, patikrinkite, ar jie tinkami čia naudoti.

### Saugikliai

Norėdami parinkti tinkamo dydžio saugiklį, turite žinoti savo prietaiso galią vatais. Galią vatais paprastai rašoma lentelėje ar lipduke. Visada laikykitės gamintojo instrukcijų.

Prietaisas	saugiklio dydis	prietaiso pajėgumas
TV, vaizdo grotuvas, DVD, garso ir stereo aparatūra, stalinė lempa	3 AMP	iki 720 vatų
Šildytuvai, laidynė, virdulys, šaldytuvai, skrudintuvai, elektros krosnelė	13 AMP	virš 720 vatų

**Įspėjimas:** jei abejojate instaliuodami kištukinius lizdus ar keisdami saugiklius, sustokite dirbę ir pasikonsultuokite su specialistais.

