

NIE Energy dostarcza energię elektryczną do 780 000 gospodarstw domowych i firm w Irlandii Północnej. Naszym celem jest, aby klienci otrzymali wysokiej jakości produkt po dostępnej cenie i jednocześnie stali się odbiorcami usług o najwyższym standardzie. Jesteśmy także zaangażowani w pomoc klientom na rzecz mądrego użytkownika energii elektrycznej z wykorzystaniem opcji 'energii odnawialnej', ochraniając w ten sposób środowisko naturalne.

Telefon: Infolinia Pomocy Klientom (Customer Helpline) 08457 455 455.
Mówimy tylko po angielsku w naszych centralach telefonicznych. Linie otwarte są od godziny 8.00 do godziny 20.00 od poniedziałku do piątku, a od godziny 9.00 do godziny 13.00 w sobotę. Rozmowy telefoniczne są nagrywane w celach zapewnienia jakościowej obsługi.

E -mail home@nieenergy.co.uk

Strony www: www.nieenergy.co.uk

Zawartość

Karta Przywilejów Klienta (Domestic Customer Charter)

Kodeks dobrej praktyki (Codes of Practice):

- Płacenie za elektryczność
- Klient z trudnościami w uiszczeniu zapłaty
- Użytkowanie pay-as-you-go licznika na doładowanie (kartę)
- Tańsze 7 godzin (Economy 7)
- Efektywne Użytkowanie energii elektrycznej
- Składanie skarg
- Dbłość o Klienta

Ogólna Informacja

- Awaria w dostawie elektryczności
- Bezpieczna elektryczność

Kodeks dobrej praktyki (Domestic Customer Charter)

Dziękujemy za wybranie NIE Energy jako twojego dostawcy energii elektrycznej. Dostarczymy ci następujących usług: odczytywanie licznika, billing, wybór dokonania zapłaty, pomoc w przeniesieniu konta w przypadku przeprowadzki, doradzimy nt. sposobów na zaoszczędzenie energii elektrycznej oraz udzielimy rad ogólnych.

Nasze zobowiązania obejmują:

- zatrudnianie pracowników dbających o klienta i posiadających odpowiednią wiedzę, którzy udzielą wszelkich rad na temat usług przez nas dostarczanych
- upewnienie się, że nasze usługi są w pełni dostępne naszym klientom
- danie wyboru możliwości uiszczania opłat za energię
- wydanie klarownego i dokładnego rachunku
- zapewnienie pomocy w przypadku trudności z zapłatą rachunku
- jak najdalsze ułatwienia z przeniesieniem rachunku w wypadku zmiany domu lub podłączenia się do innego dostawcy energii elektrycznej
- specjalną pomoc i radę w przypadku klientów podatnych na przeciwności losowe
- ułatwiania kontaktu z nami
- szybkie i skuteczne załatwienie problemów nam zgłoszonych
- zapewniamy standardową gwarantowaną opłatę (£25) w przypadku, gdybyśmy nie odpowiedzieli na twoje zapytanie o rachunek lub nie stawili się na umówione spotkanie w ramach ustalonego kalendarza
- dostarczenie listy agencji poradnictwa, które mogą ci pomóc.

Dokładna informacja dotycząca powyższego dostępna jest na naszej stronie internetowej lub na Infolinii Pomocy Klientom. Nasz **Kodeks dobrej praktyki** (Our Codes of Practice) podaje informacje dotyczące wielu różnych usług, których jesteśmy dostawcą. The Northern Ireland Authority for Utility Regulation zaaprobowала nasz Kodeks dobrej praktyki pod ogólnymi warunkami ustalonymi przez Supply Licence. Konsultowaliśmy się również z Radą Konsumentką (Consumer Council)

Nasze warunki i taryfy, które dotyczą dostaw energii dla ciebie, tworzą prawnie wiążący kontrakt między tobą a NIE Energy. Kopię tych warunków można ściągnąć z naszej strony internetowej: www.nieenergy.co.uk.

Kodeks dobrej praktyki (Codes of Practice)

1. Płacenie za elektryczność

Rachunki za elektryczność, którą do tej pory zużyłeś, wydawane są, co trzy miesiące. Zapłaty należy dokonać w ciągu 14 dni i oferujemy całą wachlarz możliwości dokonania zapłaty:

- Miesięczna opłata (Monthly Saver) – zgadzasz się płacić uzgodnioną sumę pieniędzy, która pobierana jest z twojego konta każdego miesiąca przez zlecenie (direct debit) złożone w banku (bank/building society) i otrzymujesz 4% zniżki, co pozwala ci zaoszczędzić do £40 rocznie (£10 na kwartał)
- Kwartalna opłata – płacisz pełną opłatę kwartalną przez zlecenie (direct debit) obciążające twoje konto w banku i zyskujesz 2,5% zniżki, co pozwala ci zaoszczędzić do £26 rocznie (£6,50 na kwartał)
- Opłata na pocztę – prześlij swój czek wypisany na NIE Energy Ltd. Razem z rachunkiem za prąd w kopercie przez nas przesłanej i już opłaconej (FREEPOST envelope).
- Karta debetowa – telefonicznie, dzwoniąc na naszą Infolinię Klienta lub on-line: www.nieenergy.co.uk
- na każdej poczcie – czekami wypisanymi na Post Office Ltd.
- w każdym punkcie PayPoint lub payzone outlet – tylko gotówka jest przyjmowana.
- każdy bank - Bank of Ireland nie pobiera żadnych dodatkowych opłat za tego rodzaju usługę, ale inne banki mogą to czynić

Żadnych rachunków z Licznikiem na doładowanie ('Pay as you Go' Keypad Meter)

Zasada obowiązuje podobna do tej przy zakupie doładowania do telefonu komórkowego. Liczniki na doładowanie są idealne dla tych, którzy preferują planować budżet cotygodniowo. Nie będziesz miał żadnych rachunków, po prostu, 'Pay as you Go'. Otrzymasz zniżkę 2,5% od standardowej ceny i możesz też kupić doładowanie online, lub przez telefon 24 godziny na dobę lub w lokalnych punktach sprzedaży (local agents). Szczegółowa informacja na ten temat jest dostępna na stronach internetowych: www.nieenergy.co.uk. Instalacja takiego licznika jest bezpłatna, a prosty odczyt konta pozwoli ci łatwo zarządzać zużyciem elektryczności w twoim gospodarstwie domowym. Jeśli jesteś zainteresowany założeniem takiego licznika, skontaktuj się z nami.

Wysokie Rachunki

Kiedy przychodzą wyższe rachunki niż zazwyczaj, wielu klientów podejrzewa, że licznik jest wadliwy, jednakże jest to rzadki przypadek. Zanim więc zadzwonisz na Linie Pomocy (Helpline) w sprawie wysokiego rachunku sprawdź, co następuje:

- czy twój poprzedni rachunek był rachunkiem szacunkowym, możliwe, że oszacowany był nisko i obecny rachunek „nadrabia” niedoszacowanie.
- czy może porównujesz rachunek zimowy z rachunkiem z miesięcy letnich.
- czy twoje dotychczasowe rodzinne położenie zmieniło się: dziecko powróciło z uniwersytetu, lub pojawiło się nowe dziecko w domu. Taka zmiana okoliczności może przyczynić się do zwiększonego zużycia energii elektrycznej w domu.
- czy zainstalowałeś nowe urządzenia, na przykład - suszarkę lub elektryczny grzejnik.

Jeśli jednak wszystkie te możliwości sprawdziłeś i w dalszym ciągu masz wątpliwości, co do wysokości rachunku, prosimy, byś się nie wahał skontaktować z nami.

Przeprowadzka

Ważne jest, by otworzyć lub zamknąć rachunek poprawnie. Jeśli tego nie uczynisz, możesz otrzymywać rachunki za elektryczność, która była zużyta przez kogoś innego. Zadzwon na Infolinię Klienta parę dni przed przeprowadzką.

Szacunkowe rachunki

Jeśli nasz pracownik nie zastanie cię w domu i nie odczyta licznika, wtedy posłużymy się szacunkowym odczytem, aby móc sporządzić rachunek. Szacunkowe odczyty są zazwyczaj dość trafne, jednakże jeśli dostarczysz nam właściwy odczyt licznika w ciągu 24 godzin od naszej wizyty, wtedy przyjmujemy informację o stanie licznika od ciebie zamiast szacunkowej.

Możesz do nas zatelefonować:

Telefon - 08456 093 030, kiedy usłyszysz głos, podaj imię i nazwisko, adres, numer klienta i odczyt z licznika. Linia otwarta jest 24 godziny na dobę

Email – prześlij imię i nazwisko, adres, numer klienta i odczyt licznika pod adres internetowy: meter.reading@nie.co.uk

2. Klienci z trudnościami w uiszczeniu zapłaty

My obiecujemy:

Nasi doświadczeni pracownicy będą z tobą współpracować w celu opracowania spłat, przystosowanych do twojego budżetu.

Nasz cel:

Naszym celem jest zapobieganie sytuacji, w której nasz klient popadłby w zadłużenie, dlatego też oferujemy radę na czas i cały wachlarz sposobów dokonania spłat, które odpowiadają potrzebom klientów.

Nasze zobowiązanie

NIE Energy zdaje sobie sprawę, że niektórzy klienci będą mieli trudności w opłacie rachunków za elektryczność. Jesteśmy oddani sprawie pomocy klientom w przewyciężeniu tymczasowych, czy długoterminowych kłopotów finansowych. Od nas możesz się spodziewać:

- przyjęcia postawy pozytywnej, dbającej o klienta, o nastawieniu na pomoc.
- uważnego wysłuchania i wyrozumiałości wobec problemów klienta oraz ustalenia faktów
- przedyskutowania dostępnych możliwości płatniczych i podjęcia kroków prowadzących do rozwiązania sytuacji.
- jeśli zajdzie potrzeba, skierowania do miejscowych ośrodków doradczych w celu uzyskania pomocy i znalezienia satysfakcjonującego rozwiązania.

Twoje zobowiązania

Kiedy zarejestrujesz się jako klient NIE Energy, zgadzasz się na pobieranie i płacenie za energię elektryczną zgodnie z ustalonymi warunkami umowy. Jej kopia dostępna jest na naszej stronie internetowej, lub po skontaktowaniu się z Infolinią Klienta (Customer Helpline).

Z naszej strony, potrzebujemy abyś:

- skontaktował się z nami natychmiast i powiadomił nas o możliwości przejściowych lub długoterminowych trudności w uiszczaniu opłat za elektryczność.
- był szczery i otwarcie powiedział o swojej sytuacji i możliwościach dokonywania opłat za energię elektryczną.
- zgodził się na plan spłaty zaległości dostosowany do twojego budżetu

Niezależne doradztwo

Jeśli czujesz obiektywnie przed skontaktowaniem się z NIE Energy w sprawie trudności z zapłatą rachunków, powinieneś skontaktować się z miejscowym biurem pomocy obywatelom - Citizens Advice lub z Independent Advice NI Agency. Obie instytucje mogą być w stanie ci pomóc. Szczegółowa informacja dostępna jest na naszej stronie internetowej lub dzwoniąc na Infolinię Pomocy Klientom (Customer Helpline). Prosimy o nie lekceważenie trudnych sytuacji, jako że wszelkie odwlekanie utrudnia znalezienie rozwiązania.

3. Używanie licznika na kartę na doładowanie (pay-as-you-go Keypad meter)

Energia pod palcami

Licznik na doładowanie (Keypad meter) jest łatwym „płać i korzystaj” ('Pay As You Go') sposobem zakupu energii. Pomoże ci stale kontrolować twoje zużycie energii elektrycznej i pozwoli zaoszczędzić pieniądze włącznie z 2,5% zniżką w stosunku do standardowej ceny za jednostkę energii.

Jakie są korzyści z Licznika na doładowanie (Keypad meter)

- To ty kontrolujesz zużycie energii, żadnych więcej rachunków, po prostu „płacisz i korzystasz” 'Pay As You Go'.
- 2,5 % zniżka od ceny standardowej za jednostkę
- Bezpłatna instalacja
- Łatwy odczyt licznika, co ułatwia gospodarowanie energią.

Jak kupić elektryczność?

Można dokupić załadowania “top ups” w punktach Post Office, Paypoint or payzone w sklepach upoważnionych. Lista takich punktów jest dostępna na naszej stronie internetowej. Można też dokonać zakupu w domu, korzystając z karty debetowej i dzwoniąc na naszą Linie Klienta (Customer Helpline) 08457 455 455 czynną 24 godziny na dobę lub on-line na stronie internetowej www.nieenergy.co.uk

Za ile można kupić energii?

Można kupić wielokrotność £1, czyli za sumę od £5 - £175. Za każdym razem otrzymasz 20 cyfrowy numer, który następnie należy wprowadzić klawiszami w licznik.

Co jeśli zgubisz 20 cyfrowy numer?

Po prostu zadzwoń na naszą Infolinię Pomocy Klientom (Customer Helpline) lub odwiedź punkt sprzedaży, gdzie dokonałeś zapłaty, a podamy ci 20 cyfrowy numer bezpłatnie.

Skąd wiedzieć za ile zostało nam jeszcze elektryczności?

Trzeba wcisnąć przycisk # na liczniku, aby odczytać ile jeszcze pieniędzy jest zakredytowanych na naszym koncie. Wciśnij przycisk 1, który pokaże nam liczbę dni pozostałych do całkowitego zużycia energii.

Czy otrzymam ostrzeżenie, jeśli wyczerpuje mi się limit?

Tak, jeśli limit jest już bardzo niski i sięgnął £1, usłyszysz sygnał w postaci alarmu, który się włączy zawsze na 2 minuty, co pół godziny, z wyjątkiem godzin nocnych, t.zn. między 8 wieczorem a 8 rano. Przyciśnij dowolny przycisk, by wyłączyć alarm.

Co się stanie, jeśli limit wyczerpie się?

Otrzymasz automatycznie za £1 kredyt ratunkowy (emergency credit) zaraz po naciśnięciu przycisku wyłączającego sygnał alarmujący o niskim stanie konta.

Co się stanie, kiedy mój kredyt ratunkowy (emergency credit) wyczerpie się?

Wtedy dostarczymy ci extra emergency credit zwany “przyjacielskim kredytem”, aby dać ci wystarczająco dużo czasu na dokupienie doładowania. Jeśli i twój kredyt ratunkowy wyczerpie się do godziny 4 po południu w zwykły dzień tygodnia, to prąd nie zostanie wyłączony aż do 8 godziny rano następnego dnia. Podobnie, jeśli zaś twój kredyt zostanie wyczerpany dopiero po 4 po południu w piątek, to dostawa prądu nie zostanie przerwana do 8 godziny rano w poniedziałek (lub 11 godziny rano w przypadku zwrócenia się o to z prośbą). Pamiętaj jednak, że kupując doładowanie, kredyt ratunkowy będzie ci odliczony.

Jak korzystanie z Licznika na doładowanie może mi pomóc w zmniejszeniu zużycia energii elektrycznej?

Licznik pokazuje ile kosztuje cię energia w ciągu ostatniego dnia, tygodnia czy miesiąca. Możesz także przyrzeć się energii zużywanej na bieżąco (1 Kilowat (kw) X 1 godzina = 1 jednostka energii), co pozwoli ci obliczyć, ile każdy odbiornik w gospodarstwie domowym zużywa energii.

Taryfy Licznika (Keypad Powershift)

Klienci NIE Energy Keypad mogą zaoszczędzić pieniądze, korzystając z różnej ceny energii w ciągu dnia (our time of day tariff). Tania elektryczność dostępna jest wtedy każdego wieczoru, przez cały weekend i podczas pewnych godzin od poniedziałku do piątku. W celu uzyskania dokładniejszej informacji, prosimy o zadzwonienie na Infolinię Pomocy Klientom (Customer Helpline).

Jak starać się o taki licznik?

- zadzwonić na Infolinię Klienta 08457 455 455
- napisać E-mail do nas: home@nieenergy.co.uk

Proszę jednak odnotować, że nie zawsze jest możliwe założenie licznika (Keypad meter), i zależy to od rodzaju instalacji w twoim domu.

4. Tańsze 7 godzin (Economy 7)

Ogrzej Dom

- Piece akumulacyjne używają jedynie taniej energii elektrycznej
- nagrzewają się automatycznie w nocy i wydzielają ciepło następnego dnia
- najbardziej gorące są zawsze z samego rana.

Wykorzystując najlepiej piece akumulacyjne

Ustawienie (Input Control)

Nastawiaj na duży pobór (high setting) w zimie, a na mniejszy pobór (lower setting) przy łagodnej pogodzie.

Co daje ustawienie i dogrzewanie (Output/boost control)

Ustawienie na duży pobór (A high setting) dostarczy ci więcej ciepła po południu, podczas gdy ustawienie na mniejszy pobór (lower setting) włączy się automatycznie, aby dogrzać pomieszczenia w późniejszych godzinach wieczornych.

Tańsze 7 godzin automatic (Economy 7 Automatic)

Jeśli wybrałeś „Tańsze 7 godzin” (Economy 7 Automatic), kontrolki ‘input’ and ‘output’ powinny być nastawione na ‘high’ przez cały rok. Ciepło gromadzone przez noc przez piece akumulacyjne będzie dostosowywane automatycznie do warunków pogodowych.

Akumuluj ciepło bezpiecznie!

Nigdy nie przykrywaj grzejników ubraniami, lub zasłonami ani też nie opieraj o nie meble. Stwarzasz poważne ryzyko pożaru.

Rady jak zaoszczędzić Energię elektryczną

Świeże powietrze.

Otwarte okna przez cały dzień dopomagają ucieczce wartościowego ciepła, wyziębiając mieszkanie pod wieczór. Otwieraj okna na około godzinę w ciągu dnia, co zapewni zachowanie właściwego balansu między świeżym powietrzem, a przyjemnym ciepłem w pomieszczeniu.

Przeciągi (Draught proofing)

Przeciągi są głównym sprawcą uczucia zimna nawet w dobrze nagrzanym pokoju, więc upewnij się, czy okna i drzwi są odpowiednio uszczelnione. Jeśli otrzymujesz zapomogi (benefits) lub jesteś na państwowej emeryturze (state pension) możesz otrzymać pomoc w uszczelnieniu mieszkania. Nieużywany wylot do komina też może stanowić drogę ucieczki wartościowego ciepła, szczególnie w wietrzne dni.

Oszczędności na urządzeniach gospodarstwa domowego

Tańsze 7 godzin (Economy 7) dostarcza przez 7 godzin prądu po niskiej cenie od 1 godziny w nocy, do godziny 8 rano w zimie i od 2 godziny w nocy do 9 godziny rano w lecie (godziny mogą się odrobinę wahać, dlatego w przypadku wątpliwości proszę zadzwonić 08457 455 455). Twoja lodówka i zamrażarka automatycznie przełącza się na tani pobór mocy, a można jeszcze dodatkowo zaoszczędzić używając pralki, suszarki i maszyny do mycia naczyń w godzinach niskich opłat za energię elektryczną. Dla bezpieczeństwa lepiej jednak używać powyższych odbiorników energii ku końcowej godzinie niskich opłat, by można je było nadzorować.

Gorąca woda

Oszczędność Tańsze 7 godzin (Economy 7) zapewni ci pełny boiler gorącej wody każdego ranka i, w zależności od nastawienia, jedną godzinę doładowania po południu. Tańsze 7 godzin jest zazwyczaj kontrolowana przez własny wyłącznik czasowy lub przez N.I.E tele-wyłącznik.

Wyłącznik ciepłej wody

Upewnij się, że pokazuje poprawną godzinę (czas) i nastaw tak, by grzałka włączała się w czasie pobierania taniej energii (low cost periods).

Wyłączniki Grzałki (Immersion Heater Switches)

Ustaw oba wyłączniki w szafce hot-press na ‘on’ pozycji. Jeśli potrzebujesz ‘top-up’, czyli doładowania, ustaw w kuchni przełączniki na ‘on’ pozycje – jedna godzina powinna wystarczyć.

NIE Energy i Energy Saving Trust Advice Centre współpracują by obniżyć pobór energii w naszych domostwach. Bliższą informację na temat dofinansowania i ofert na ogrzewanie i izolację, na temat oświetlenia i urządzeń gospodarstwa domowego, zasilanych prądem można uzyskać odwiedzając nasze strony internetowe: www.nie-yourenergy.co.uk, lub kontaktując się z biurem Energy Saving Advice Centre na darmowy telefon: 0800 512 012

5.Używając energii skutecznie (Using energy efficiently)

NIE Energy and the Energy Saving Trust Advice Centre wspólnie pracują nad obniżeniem zużycia energii w gospodarstwach domowych. Radzimy zastosować nasz trzy stopniowy plan i rozpocząć już dziś oszczędzać energię elektryczną i pieniądze, jednocześnie pomagając środowisku, w którym żyjemy.

Krok 1. Przeczytaj dokładnie rady tu zawarte i zobacz, co możesz zrobić już dziś

Krok 2. Wypełnij darmowy formularz sprawdzenia poboru energii Energy Saving Trust. W celu otrzymania kopii zadzwoń na numer 0800 512 012 lub odwiedź stronę internetową www.energysavingtrust.org.uk

Krok 3. Kiedy otrzymasz raport pocztą z Energy Saving Trust zacznij działać zgodnie z naszymi rekomendacjami, które pomogą obniżyć zużycie energii elektrycznej w domu.

Oto nic nie kosztujący plan oszczędzania energii

- Nie pozostawiaj swojego telewizora i innych urządzeń gospodarstwa domowego na „czuwaniu” (on standby) – one mimo wszystko zużywają energię elektryczną.
- Wyłączaj światło, jeśli go nie używasz.
- Zaciągaj zasłony, kiedy jest już ciemno, co pozwala zatrzymać ciepło w domu – pilnuj, by zasłony nie wisały na kaloryferach lub nad kaloryferami.
- Używaj czajnika elektrycznego do gotowania wody i gotuj tylko tyle ile potrzebujesz. Upewnij się że pokrywka jest opuszczona.

Oto posunięcia o niskim nakładzie finansowym:

- załóż „okrycie” izolujące na boiler z gorącą wodą i owiń materiałami izolującymi rury wodne.
- wkręć energooszczędne żarówki – zużywają 80% mniej energii i mają 10 razy dłuższą trwałość.
- postaraj się o ocieplenie podłogi strychu, poddasza na grubość przynajmniej 270mm – można zaoszczędzić do około 20% kosztów ogrzewania. Zainstaluj odbijające ciepło panele szczególnie za kaloryferami na zewnętrznej ścianie.

Więcej informacji na temat oszczędzania energii można uzyskać dzwoniąc do Energy Saving Trust Advice Centre, numer telefonu 0800 512 012, lub odwiedzając stronę internetową www.nie-yourenergy.co.uk

6. Składanie skarg i zażaleń

Jak i gdzie złożyć skargę?

Jako twój dostawca energii, NIE Energy zapewnia ci następujące usługi: Odczyt licznika, billing, różnorodne formy zapłaty za energię, przeprowadzkę, rady dotyczące oszczędności energii i ogólne.

Jeśli nie jesteś zadowolony z któregoś aspektu naszych usług, prosimy o powiadomienie nas. Obiecujemy, że rzetelnie i skutecznie zajmiemy się twoją skargą. I uczynimy wszystko, abyśmy mogli osiągnąć satysfakcjonujące rozwiązanie. Ale co najistotniejsze, my stawiamy sobie za cel uczenie się na złożonych reklamacjach w celu zapobieżenia ich powtarzaniu się i dla usprawnienia systemu usług świadczonych naszym klientom.

Składanie skarg i zażaleń

Jeśli chcesz złożyć skargę na którąkolwiek z usług ci dostarczanych, prosimy, powiadom nas. My posiadamy Linie Pomocy Klientom (Customer Helpline), gdzie możesz porozmawiać z doświadczoną obsługą, która jest gotowa odpowiedzieć na wszystkie pytania, jakie chcesz zadać.

Jeśli nie zostanie tam rozstrzygnięty twój problem w sposób ciebie zadowalający, możesz poprosić o rozmowę z osobą przełożoną (supervisor) lub z kierownikiem (manager). Oni wysłuchają z najwyższym zaangażowaniem twoich uwag i spróbują znaleźć rozwiązanie. Zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby w pełni zająć się twoim problemem i odpowiedzieć na twoje pytania najszybciej jak to jest możliwe.

Jednakże, jeśli w dalszym ciągu nie satysfakcjonuje cię nasza decyzja, można zawsze poprosić o powtórne rozpatrzenie całej sprawy przez Kierownika naszego wydziału (Head of Customer Service). Pisma prosimy kierować na adres:

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

Lub alternatywnie drogą emaliową: complaints@nieenergy.co.uk

Dążymy do rozstrzygnięcia skarg w ciągu 10 dni roboczych od ich otrzymania.

Niezależna Porada

Jeśli nie jesteśmy w stanie ustosunkować się do twojej skargi w sposób cię satysfakcjonujący, jeśli czujesz się poszkodowany w rezultacie naszej odpowiedzi, możesz skontaktować się z Radą Konsumentów (Consumer Council). Jest to ciało niezależne, mogące ci pomóc. Skontaktuj się:

Consumer Council
Elizabeth House
116 Holywood Road
BELFAST BT4 1NY
E mail: complaints@consumercouncil.org.uk
Strona: www.consumercouncil.org.uk
Telefon: 0845 601 6022

7. Rejestr Opieki nad klientem

Dbamy o naszych klientów, a szczególnie zajmujemy się naszymi klientami wymagającymi specjalnej opieki. Dysponujemy całym zakresem usług i proponujemy zapytać się o nasz Rejestr Opieki nad Klientem, który jest poufny. Możesz się do niego wpisać i skorzystać z oferowanych usług.

Usługi bezpośrednie

Jeśli masz problemy ze słuchem, lub nie słyszysz, kiedy pukamy do drzwi, możemy zapukać do drzwi głośniejsze i rozmawiać wyraźniej, kiedy odczytujemy licznik. Jeśli masz problem z poruszaniem, damy ci wystarczająco dużo czasu na otwarcie drzwi.

Wejście na Hasło (Password Scheme)

Jeśli obawiasz się niewłaściwych osób u twoich drzwi, możesz nam podać hasło do każdego naszego przyjscia. Takie rozwiązanie zapewni ci dodatkowe bezpieczeństwo, a szczególnie jest pomocne, jeśli masz upośledzone widzenie lub jesteś niewidomy. Wybierz hasło łatwe do zapamiętania jak np. imię ulubionego zwierzęcia.

Usługi dla klientów z upośledzonym słuchem lub niesłyszących

Jeśli masz jakiegokolwiek zapytania dotyczące rachunków, zapłat, lub przeprowadzki, prosimy o kontakt emaliowy: home@nieenergy.co.uk. Alternatywnie, prosimy podać informacje o krewnym, opiekunie, którzy będą się z nami kontaktowali w twoim imieniu.

Usługa kontaktu z opiekunem (Carers Contact Service)

Jeśli ktoś zajmuje się twoimi rachunkami, możemy posyłać nasze rachunki bezpośrednio na wyznaczonej osoby adres. Możemy też kontaktować się najpierw z tą osobą, jeśli zajdzie konieczność kontaktu z tobą.

Rachunek w Braille'u (Braille Bill)

Jeśli jesteś niewidzący, możemy ci przesłać kopie twoich rachunków oraz inną korespondencję w piśmie Brailla.

Rachunek Dużymi Literami (Large Print Bill)

Jeśli masz kłopoty z widzeniem pisma, możemy ci przesłać twój rachunek i naszą inną korespondencję dużymi literami.

Rady Szczególne (Special Advice)

Staramy się zawsze rozwiązywać wszystkie kłopoty klientów telefonicznie. Jeśli nie uda nam się, wtedy umawiamy się na wizytę w domu klienta..

Prosimy o powiadomienie nas, którą z powyższych usług byłbyś ewentualnie zainteresowany. Prosimy o emaliowy kontakt: home@nieenergy@nie.co.uk lub o napisanie pod następujący adres:

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

Awaria/brak elektryczności

Plan zapobiegania

- zawsze miej przygotowaną latarkę (z zapasowymi bateriami) w łatwo dostępnym miejscu
- sprawdź gdzie jest twoja skrzynka z licznikiem i upewnij się, że masz do niej łatwy dostęp.
- sprawdź czy masz samoczynnie wyłączający się wyłącznik 'trip switch'. On może być powodem braku prądu po włączeniu wadliwego odbiornika prądu w twoim domu

Czy brak prądu występuje tylko w twoim domu?

- zapytaj się sąsiadów, czy im też wyłączył się prąd, a w nocy sprawdź czy świecą się uliczne lampy
- jeśli masz samo wyłączający się wyłącznik i łatwo do niego sięgnąć, sprawdź czy jest w pozycji "ON"
- jeśli masz licznik na doładowanie 'Pay-as-you-go Keypad Meter', możliwe, że po prostu trzeba dokupić doładowanie 'top-up'.

Jeśli przyczyną braku prądu jest wada w twoim domu, skontaktuj się ze swoim elektrykiem, lub właścicielem domu, w przypadku gdy dom jest przez Ciebie wynajmowany.

Co zrobić w przypadku odcięcia prądu

- Jeśli ciągle nie masz elektryczności po wykonaniu tych wszystkich czynności sprawdzających, zatelefonuj pod: 08457 643 643 (czynne 24godziny na dobę)
- Jeśli jesteś podłączony pod elektryczne urządzenie, które to jest decydujące dla twojego zdrowia, prosimy o kontakt.
- Dla twojego bezpieczeństwa, wyłącz wszystkie urządzenia elektryczne w domu, ale zostaw światło, byś wiedział, kiedy pojawi się prąd.
- W zimie staraj się nie wyziębnić. Załóż ciepłe ubranie, zamknij okna i drzwi, jeśli tylko to jest możliwe.
- Drzwi do lodówki/zamrażalnika trzymaj zamknięte, jeśli to jest możliwe by żywność nie uległa zepsuciu.

Co robić gdy pojawi się prąd

- sprawdź czy wszystkie urządzenia elektryczne pracują normalnie
- upewnij się czy grzejniki nie są zbyt blisko zasłon, mebli w celu uniknięcia ryzyka pożaru

Bezpieczne użycie energii elektrycznej (Electrical Safety)

Napięcie (Voltage)

W Irlandii Północnej elektryczność do domu dostarczana jest o napięciu 230V i częstotliwości 50Hz. Jeśli zakupiłeś jakiegokolwiek urządzenia elektryczne sprawdź czy nadają się tutaj do użytku.

Bezpieczniki (Fuses)

Wybierz bezpiecznik o odpowiedniej wielkości, jak i musisz wiedzieć, jaka jest moc w watach w twoich urządzeniach poboru prądu. Moc w watach jest zawsze podana na produkcie lub na naklejce. Zawsze zachowuj zasady instrukcji podane przez producenta.

Urządzenia	Wielkość bezpiecznika	Napięcie urządzenia
TV, Video, DVD, audio i hi-fi, lampa na biurko	3 AMP	do 720 watt
Grzejnik, żelazko, czajnik, zamrażalnik, toster, kominek elekt.	13 AMP	ponad 720 watt

Ostrzeżenie – w razie jakichkolwiek wątpliwości, co do poprawnego podłączenia kabli we wtyczkach lub przy zmianie bezpieczników, zatrzymaj się z tym, co robisz i poszukaj rady eksperta.

Słowniczek: *earth wire* – uziemienie, *neutral wire* - minus, *live wire* – plus, *outer insulation* - izolacja, *fuse* – bezpiecznik, *cable grip* – przymocowanie kabla

