

NIE Energy (Энергетика Северной Ирландии) снабжает электроэнергией около 780 000 домов и предприятий в Северной Ирландии. Мы стремимся к высочайшим стандартам obsługi клиентов и предоставления им качественных услуг по доступной цене. Мы также считаем своим долгом помогать нашим клиентам и советовать им, как эффективно пользоваться электроэнергией, использовать варианты «возобновляемых источников энергии» и охранять окружающую среду.

**Телефон**      Помощь Клиентам 08457 455 455.

В наших телефонных информационных центрах говорят только по-английски. Центры работают с 8:00 до 20:00 от понедельника до пятницы и с 9:00 до 13:00 по субботам. Все звонки записываются с целью обеспечения качества.

**E mail**        [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk)

**Веб-сайт**     [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk)

## Содержание

### Справочник домашнего потребителя

#### Кодекс правил и норм:

- Оплата за электроэнергию
- Потребитель, испытывающий трудности с оплатой счетов
- Пользование клавиатурой счетчика по принципу «pay-as-you-go» (немедленной оплаты текущих расходов)
- 7-часовой экономичный тариф (Economy 7)
- Эффективное использование электроэнергии
- Процедура подачи и рассмотрения жалоб
- Забота о клиентах

#### Общая информация

- Перерыв в подаче энергии
- Безопасное обращение с электричеством

## **Справочник домашнего потребителя**

Благодарим Вас за то, что Вы выбрали NIE Energy в качестве Вашего поставщика электроэнергии. Мы предлагаем Вашему вниманию следующие услуги: считывание показаний счетчика, выставление счетов, выбор вариантов оплаты, предоставление информации на тему Ваших действий при изменении места жительства, экономии электричества и на многие другие темы.

### **Наши обязательства по отношению к клиентам**

- Внимательный и знающий персонал, всегда готовый помочь советом на тему всех предоставляемых нами услуг
- Обеспечить всем нашим клиентам доступ к нашим услугам
- Предоставлять Вам выбор вариантов оплаты
- Выписывать четкие и верные счета
- Оказывать помощь испытывающим трудности с оплатой счетов
- Облегчить Вам перенесение своего счета при изменении места жительства или поставщика электроэнергии.
- Служить особой помощью и советом нашим наиболее нуждающимся клиентам
- Обеспечить Вам быструю и простую связь с нами
- Действовать быстро и эффективно при решении всех проблемных вопросов, о которых Вы нам сообщаете
- Осуществлять Гарантированную стандартную оплату (Guaranteed Standard Payment - £25) в случае, если нам не удастся ответить на Ваш вопрос на тему счета или явиться на заранее назначенную встречу
- Предоставить список консультационных агентств, которые могут Вам оказать дальнейшую помощь

Более подробную информацию на эту тему можно получить, посещая наш веб-сайт или связываясь по телефону с нашей линией Помощи Клиентам. Наш Кодекс правил и норм содержит информацию на тему предлагаемых нами разнообразных услуг. Орган управления коммунальными услугами Северной Ирландии одобрил этот Кодекс правил и норм в рамках положений и условий нашей Лицензии на поставки. Мы также проконсультировались с Советом Потребителя.

Положения и условия нашей Лицензии а также тарифные ставки, применяемые к Вашим поставкам электроэнергии, составляют юридически обязательный договор между Вами и NIE Energy. Копию этого договора на английском языке можно найти на нашем веб-сайте [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk).

## Кодекс правил и норм

### 1. Оплата за электроэнергию

Мы выставляем счет по истечении каждых трех месяцев за уже использованное Вами электричество. Оплата по счету должна произойти в течение 14 дней, и мы предлагаем широкий выбор способов осуществления платежей.

- Monthly Saver (ежемесячная экономия) – каждый месяц Вы платите согласованную сумму прямым дебетом с Вашего счета в банке/строительном обществе и получаете 4% скидку, экономя таким образом до £40 в год (£10 в квартал)
- Quarterly Saver (ежеквартальная экономия) - каждый квартал Вы платите полную сумму квартального счета прямым дебетом с Вашего счета в банке/строительном обществе и получаете 2,5% скидку, экономя таким образом до £26 в год (£6,50 в квартал)
- По почте – Вы выписываете чек на NIE Energy Ltd. и высылаете его вместе с отрывной частью счета в предоставленном нами бесплатном конверте (FREEPOST envelope).
- Дебетовая карточка – Вы платите по телефону, соединяясь с линией Помощи Клиентам, или посредством интернета, входя на наш веб-сайт: [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk)
- В любом почтовом отделении – почтовые чеки должны быть выписаны на Post Office Ltd.
- В любом пункте оплат (PayPoint или payzone outlet) – принимается только оплата наличными
- В любом банке – в Bank of Ireland за такую услугу не взимают плату, но в других банках может быть иначе.

### **Больше никаких счетов со счетчиком 'Pay as you Go' Keypad Meter**

Аналогично с пополнением счета мобильного телефона, клавишные счетчики (Keypad Meter) идеальны для тех, кто предпочитает расплачиваться раз в неделю. Вы больше не будете получать счетов, а только платить за текущие расходы. Вы получите 2,5% скидку от стандартного тарифа и сможете пополнять Ваш счет по телефону на протяжении 24 часов в день, посредством интернета или в большинстве местных магазинов. Более подробную информацию на эту тему можно получить на нашем веб-сайте [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk). Монтаж счетчика осуществляется бесплатно, а удобное в употреблении табло и доходчивые инструкции позволяют Вам с легкостью управлять использованием электроэнергии. Если Вы заинтересованы монтажом клавишного счетчика, пожалуйста, сообщите нам об этом.

### **Высокие счета**

Получив счет на большую, чем обычно, сумму, многие потребители подозревают свой счетчик в неисправности, что однако очень редко оказывается правдой. Прежде чем нам позвонить, пожалуйста, проверьте следующее:

- Был ли Ваш предыдущий счет только приблизительной оценкой (оценка могла быть заниженной и настоящий счет «наверстывает упущенное»).
- Не сравниваете ли Вы зимний счет с летним.
- Не изменились ли Ваши семейные обстоятельства, например Ваш ребенок вернулся из университета домой или родился новый ребенок. Все это может привести к росту потребления электроэнергии в Вашем доме.
- А может Вы приобрели новый бытовой прибор, например электросушилку или обогреватель.

Если Вы проверили вышеупомянутое, но Ваши сомнения все еще не рассеялись, пожалуйста, позвоните нам.

### **Изменение места жительства**

Очень важным является то, чтобы Вы правильно открывали и закрывали свой счет. Иначе Вы можете оказаться в ситуации, в которой Вам будут выставлять счета за электричество, которым пользуется кто-то другой. Свяжитесь с нашей линией Помощи Клиентам несколько дней перед планированным переездом.

### **Предварительный счет**

Если наш работник, считывающий показания счетчика, не застанет Вас дома во время своего визита, мы используем предварительные данные для выставления счета. Наши приблизительные оценки

обычно довольно точны. Однако если Вы сообщите нам данные Вашего счетчика в течение 24 часов со времени визита нашего работника, мы воспользуемся ими. Это можно сделать следующим образом:

**По телефону** – позвоните по номеру 08456 093 030 и сообщите свое имя и фамилию, адрес, номер клиента и данные счетчика. Линия работает круглосуточно.

**Email** – пришлите нам по электронной почте свои имя и фамилию, адрес, номер клиента и данные счетчика на адрес [meter.reading@nie.co.uk](mailto:meter.reading@nie.co.uk)

## **2.Потребитель, испытывающий трудности с оплатой счетов**

### **Мы обещаем**

Наш опытный персонал разработает вместе с Вами план погашения обязательств, соответствующий Вашему бюджету.

### **Мы стремимся**

Мы стремимся к тому, чтобы предотвращать возникновение задолженности наших клиентов, и поэтому стараемся вовремя помогать советом и предлагать ряд методов оплаты счетов, в зависимости от индивидуальных требований наших клиентов.

### **Мы обязуемся**

NIE Energy понимает, что некоторые потребители испытывают трудности с оплатой счетов за электроэнергию. Мы готовы помогать нашим клиентам преодолевать временные или долгосрочные финансовые проблемы. Мы обязуемся:

- Проявлять положительное, внимательное и услужливое отношение к нашим клиентам.
- Внимательно слушать и вникать в проблему, тщательно собирая все факты.
- Обсуждать все варианты оплаты и активно искать выход из ситуации.
- В случае необходимости направить Вас в местный консультационный центр, чтобы помочь решить проблему.

### **Ваши обязательства**

Регистрируясь в качестве клиента NIE Energy вы выражаете свое согласие на поставку Вам электроэнергии и обязуетесь платить за поставки в рамках положений и условий нашего договора. Копия договора доступна на нашем веб-сайте или по Вашей заявке, если Вы свяжетесь с линией Помощи Клиентам.

Мы просим, чтобы Вы:

- без промедления связались с нами и сообщили о каких-либо Ваших временных или долгосрочных трудностях с оплатой счетов.
- искренне и честно оценили Ваше финансовое положение и способность оплаты счетов за электроэнергию.
- согласились следовать плану погашения обязательств, соответствующему вашему бюджету.

### **Беспристрастная консультация**

Если Вы обеспокоены перспективой обсуждения Ваших финансовых трудностей с NIE Energy, Вы должны обратиться в местный консультационный центр (напр. Citizens Advice или Independent Advice NI Agency), где Вам могли бы оказать помощь. Подробнее об этих центрах можно узнать, посещая наш веб-сайт или связываясь с линией Помощи Клиентам. Пожалуйста, не пренебрегайте Вашими проблемами, т.к. это только усложнит их решение.

### **3. Пользование Вашим клавишным счетчиком (Keypad meter)**

#### **Энергия у Вас под рукой**

Клавишный счетчик - это простой способ текущего оплачивания счетов за электроэнергию. Он Вам также поможет контролировать количество использованной электроэнергии и экономить деньги, благодаря 2,5% скидке от стандартной тарифной ставки.

#### **Каковы преимущества клавишного счетчика?**

- Вы контролируете ситуацию, не получаете больше никаких бумажных счетов, только платите по мере потребления энергии - 'Pay As You Go'.
- 2,5 % скидка от стандартной тарифной ставки
- Бесплатный монтаж
- Удобное в употреблении табло, которое Вам позволит с легкостью управлять использованием электроэнергии.

#### **Как пополнять электричество?**

Вы можете пополнить свой счет в любом пункте оплат (Paypoint), Post Office и в большинстве местных магазинов. Список таких пунктов оплат и магазинов Вы найдете на нашем веб-сайте. Вы также можете пополнить свой счет не выходя из дому при помощи своей дебетовой карточки, если позвоните по телефону нашей линии Помощи Клиентам 08457 455 455 (работает круглосуточно), или посредством интернета на нашем веб-сайте [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk)

#### **Сколько я могу купить?**

Вы можете купить любое, кратное £1, количество в границах от £5 до £175. При каждой покупке Вы получите номер, состоящий из 20 цифр, который Вы затем набираете на клавиатуре Вашего счетчика.

#### **Что если я потеряю этот номер?**

Позвоните по телефону нашей линии Помощи Клиентам или вернитесь в пункт, где Вы внесли оплату, и Вам бесплатно дадут 20-цифровой номер.

#### **Как я могу проверить сколько электричества осталось на моем счете?**

Нажмите клавишу #, после чего на табло появится количество оставшегося кредита. Нажмите клавишу 1, чтобы узнать, сколько дней Вы еще можете пользоваться оставшимся электричеством.

#### **Получу ли я какое-либо предупреждение о низком кредите?**

Да, если Ваш кредит уменьшится до £1, Вы услышите аварийный сигнал в течение 2 минут через каждые пол-часа, с исключением вечернего и ночного времени, т.е. от 10 вечера до 8 утра. Чтобы выключить сигнал, нажмите любую клавишу.

#### **Что произойдет, если кредит полностью исчерпается?**

Вы автоматически получите £1 аварийного кредита, когда Вы нажмете клавишу, чтобы выключить сигнал.

#### **Что произойдет, если исчерпается мой аварийный кредит?**

Мы даем дополнительный аварийный, так называемый, «дружеский кредит» ("Friendly Credit"), чтобы у Вас хватило времени на пополнение счета. Если Ваш аварийный кредит исчерпается в течение недели после 16:00, электричество не выключится до 8 утра следующего дня. Если Ваш кредит исчерпается после 16:00 в пятницу, электричество не выключится до 8 утра (или до 11 утра, по просьбе) в понедельник. Помните, что использованный аварийный кредит соответственно уменьшит Ваш новый пополненный кредит.

#### **Как клавишный счетчик может мне помочь сократить количество потребляемой электроэнергии?**

Счетчик Вам подскажет, каковы были Ваши расходы на электроэнергию за последний день, неделю или месяц. Вы также можете увидеть, сколько электроэнергии Вы потребляете в настоящий момент (1 киловатт (квт) x 1 час = 1 единица электричества), что позволит Вам определить, сколько электроэнергии потребляет каждый бытовой электроприбор.

#### **Тарифы счетчика**

Клиенты NIE Energy, имеющие клавишный счетчик, могут также экономить электроэнергию, пользуясь нашим специальным тарифом. Более дешевое электричество доступно по вечерам, в выходные и некоторое время в течение дня от понедельника до пятницы. Более подробную информацию на эту тему можно получить у наших консультантов.

#### **Где и как я могу приобрести клавишный счетчик?**

- Позвоните по номеру линии Помощи Клиентам 08457 455 455
- Отправьте нам E-mail на адрес: [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk)

Пожалуйста, обратите внимание на то, что не всегда имеется возможность замонтировать клавишный счетчик, что зависит от электропроводки в Вашем доме.

#### **4. 7-часовой экономичный тариф (Economy 7)**

##### **Отопление в Вашем доме**

- Аккумулирующие электронагреватели используют только дешевое электричество.
- Они автоматически нагреваются всю ночь и постепенно отдают тепло в течение следующего дня.
- Наивысшую температуру они имеют утром.

##### **Как эффективно использовать Ваши аккумулярующие электронагреватели**

###### **Регулятор ввода данных (Input Control)**

Выбирайте более высокую температуру зимой и менее высокую при теплой погоде.

###### **Импульсный повышающий регулятор (Output/boost control)**

Выбор более высокой температуры даст больше тепла днем, а более низкой – вечером.

###### **Автоматический 7-часовой экономичный тариф (Economy 7 Automatic)**

При этом тарифе регуляторы 'input' и 'output' должны быть наставлены на высокую температуру (set at 'high') на протяжении всего года. Отдача тепла, собранного ночью Вашими электронагревателями, будет автоматически настраиваться в зависимости от погоды.

##### **Обеспечение безопасности электронагревателей!**

Никогда не прикрывайте Ваши электронагреватели одеждой или занавесями и не закрывайте мебелью. Это создает серьезный риск пожара.

##### **Некоторые советы, касающиеся экономии электроэнергии**

###### **Проветривание**

Если Вы оставите окна открытыми на целый день, это приведет к утечке ценного тепла и, в результате, холодному вечеру. Открывайте окна приблизительно на один час ежедневно, что поможет сохранить здоровое равновесие между свежим воздухом и приятным теплом.

###### **Предотвращение сквозняков**

Сквозняки приводят к тому, что нам холодно даже в хорошо прогретом помещении, поэтому следует позаботиться о том, чтобы Ваши окна и двери были хорошо изолированы. Если вы получаете пособия или пенсию, Вам может также полагаться помощь и в этом случае. Не использованный открытый камин также является причиной утечки ценного тепла, особенно в ветреные дни.

###### **Экономия потребления энергии бытовыми электроприборами**

Economy 7 дает семь часов дешевого электричества в день, от 1 ночи до 8 утра зимой и от 2 часов ночи до 9 утра летом (время может незначительно колебаться, если у Вас есть какие-либо сомнения по этому поводу, позвоните по номеру 08457 455 455). Ваш холодильник и морозильник будут автоматически потреблять меньшее количество энергии, но Вы можете сэкономить еще больше, пользуясь в это время стиральными машинами, электросушилками и посудомойками. С точки зрения безопасности, лучше пользоваться всеми этими бытовыми приборами ближе к концу периода дешевого электричества, чтобы иметь возможность их контролировать.

###### **Горячая вода**

Economy 7 дает полный резервуар горячей воды каждое утро и, в зависимости от характера электропроводки, один час «пополнения» ('top-up') днем. Нагревание воды в системе Economy 7 обычно регулируется Вашим собственным таймером или дистанционным переключателем N.I.E.

###### **Таймер для горячей воды**

Убедитесь, показывает ли таймер правильное время дня, и наставлен ли он так, чтобы погружаемый нагреватель включался в периоды дешевого электричества.

###### **Переключатели погружаемого нагревателя (Immersion Heater)**

Оба переключателя в помещении с водонагревателем перевести в положение 'on' («включено»). Если Вам нужно пополнение ('top-up'), переведите выключатель на кухне в положение 'on' и оставьте на один час – этого должно быть вполне достаточно.

NIE Energy (Энергетика Северной Ирландии) и Energy Saving Trust Advice Centre (Консультационный центр по вопросам экономии электроэнергии) работают в тесном сотрудничестве над проблемами сокращения потребления электроэнергии в Вашем доме. Подробные информации на тему актуальных дотаций, теплоизоляции, освещения и бытовых приборов можно получить, посещая наш веб-сайт [www.nie-yourenergy.co.uk](http://www.nie-yourenergy.co.uk) или связываясь по бесплатному номеру телефона с Energy Saving Advice Centre 0800 512 012.

## 5. Эффективное потребление электроэнергии

NIE Energy (Энергетика Северной Ирландии) и Energy Saving Trust Advice Centre (Консультационный центр по вопросам экономии электроэнергии) работают в тесном сотрудничестве над проблемами сокращения потребления электроэнергии в Вашем доме. Следуя нашему краткому руководству, начните экономить энергию и деньги, в то же время помогая окружающей среде.

**Во-первых:** Внимательно прочитайте наши советы и решите, с чего бы Вы могли начать уже сегодня.

**Во-вторых:** Проведите бесплатный тест на тему экономии домашней электроэнергии. Чтобы заказать копию такого теста, позвоните в Консультационный центр по вопросам экономии электроэнергии по номеру 0800 512 012 или посетите веб-сайт [www.energysavingtrust.org.uk](http://www.energysavingtrust.org.uk)

**В-третьих:** После того, как Вы получите по почте рапорт, действуйте согласно его рекомендациям, чтобы сократить количество потребляемой в Вашем доме энергии.

### Меры по экономии электроэнергии без дополнительных затрат

- Не оставляйте ваш телевизор и другие предметы бытовой техники в спящем режиме работы – также и в этом случае они потребляют электричество.
- Выключайте свет, когда Вы им не пользуетесь.
- Плотно зашторивайте окна, когда становится темно, чтобы лучше сохранить тепло в помещении – но не позволяйте, чтобы шторы заслоняли батареи.
- Пользуйтесь электрическим чайником для кипячения воды и кипятите ровно столько воды, сколько Вам необходимо – убедитесь в том, что крышка чайника закрыта.

### Меры по экономии электроэнергии, требующие небольших затрат

- Оденьте изоляционный кожух на резервуар с горячей водой и изолируйте трубы водопровода.
- Замените лампочки на энергосберегающие – они потребляют на 80% меньше электроэнергии и служат в 10 раз дольше.
- Проведите изоляцию чердака, не тоньше чем 270 мм – это Вам поможет сэкономить около 20% расходов на отопление.
- Замонтируйте отражающие панели за батареями, особенно теми, которые находятся на наружных стенах.

Чтобы получить больше советов на эту тему, позвоните в Консультационный центр по вопросам экономии электроэнергии (Energy Saving Trust Advice Centre) по номеру 0800 512 012 или посетите веб-сайт [www.nie-yourenergy.co.uk](http://www.nie-yourenergy.co.uk)

## **6. Процедура подачи и рассмотрения жалоб**

### **Где и как я мог бы подать жалобу?**

Будучи Вашим поставщиком электроэнергии, NIE Energy предлагает Вам следующие услуги: считывание показаний счетчика, выставление счетов, выбор вариантов оплаты, предоставление информации на тему Ваших действий при изменении места жительства, экономии электричества и на многие другие темы.

Если Вы недовольны каким-либо аспектом предоставляемых нами услуг, пожалуйста, сообщите об этом. Обещаем справедливое и эффективное рассмотрение Вашей жалобы и приложим все усилия к тому, чтобы достичь удовлетворительных результатов. Мы также стараемся учиться на основании жалоб, чтобы избежать ошибок в будущем и постоянно улучшать качество наших услуг.

### **Если Вы хотите подать жалобу**

Пожалуйста, сообщите нам, если у Вас имеются жалобы по поводу каких-либо наших услуг. Линия Помощи Клиентам предоставит Вам возможность обсудить интересующие Вас вопросы с нашими опытными и готовыми прийти на помощь сотрудниками.

Если они не смогут найти удовлетворительного для Вас решения проблемы, Вы можете обратиться к одному из руководящих лиц. Они постараются войти в Ваше положение и полностью решить Ваши проблемы. Мы приложим все усилия к тому, чтобы разобраться в Вашей жалобе и как можно быстрее предоставить вам ответы на все вопросы.

Если Вы однако останетесь недовольны принятым решением или нашими объяснениями, Вы можете обратиться с просьбой о рассмотрении Вашей жалобы Руководителем Отдела Обслуживания Клиента (Head of Customer Service). Напишите письмо и отправьте по адресу:

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

или e-mail [complaints@nieenergy.co.uk](mailto:complaints@nieenergy.co.uk)

Мы стараемся рассмотреть все жалобы в течение 10 рабочих дней.

### **Беспристрастная консультация**

Если мы не сможем найти удовлетворительного для Вас решения проблемы, или в любом случае, когда Вы не довольны нашим ответом, Вы можете обратиться к Совету Потребителей (Consumer Council). Совет Потребителей является независимой организацией, которая могла бы Вам оказать помощь. Контактная информация Совета Потребителей это:

Consumer Council  
Elizabeth House  
116 Holywood Road  
BELFAST BT4 1NY  
E mail: [complaints@consumercouncil.org.uk](mailto:complaints@consumercouncil.org.uk)  
Веб-сайт: [www.consumercouncil.org.uk](http://www.consumercouncil.org.uk)  
Телефон: 0845 601 6022

## **7. Забота о клиентах**

Мы заботимся обо всех наших клиентах, но особое внимание уделяем людям, нуждающимся в специальном обращении. Для зарегистрированных в нашем Конфиденциальном Реестре Заботы о Клиентах (Customer Care Register) мы предлагаем ряд услуг, которыми может воспользоваться каждый.

### **Наши визиты**

Если Вы плохо слышите, мы постучим в двери громче и будем говорить медленно и четко, когда придем считать показания счетчика. Если Вам трудно передвигаться, мы дадим Вам больше времени, чтобы подойти к двери.

### **Пароль**

Если Вы боитесь случайных посетителей, Вы можете нам дать специальный пароль, которым мы будем пользоваться при каждом визите. Это Вам даст дополнительную защиту, особенно, если у Вас плохое зрение или если Вы слепы. Выберите, пожалуйста, легко запоминающийся пароль, например кличку домашнего животного.

### **Услуги для клиентов, которые плохо слышат или не слышат вообще**

Если у Вас есть вопросы по поводу счетов, оплат или изменения места жительства, пожалуйста свяжитесь с нами по интернету: [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk). Вы также можете нам сообщить данные Вашего родственника или опекуна, который мог бы к нам обратиться от Вашего имени.

### **Связь с Вашим опекуном**

Если Вам кто-то помогает заниматься счетами, мы можем высылать Ваши счета непосредственно ему/ей. Мы также могли бы обращаться к Вашему опекуну, в случае когда нам необходимо с Вами связаться.

### **Счета со шрифтом Брайля (Braille Bill)**

Если Вы слепы, мы можем Вам высылать копии счетов и всю другую корреспонденцию, написанные шрифтом Брайля.

### **Счета с крупным шрифтом**

Если у Вас слабое зрение, мы можем Вам высылать копии счетов и всю другую корреспонденцию, написанные крупным шрифтом.

### **Помощь советом**

Мы приложим все старания к тому, чтобы ответить на все интересующие Вас вопросы по телефону, а если нам это не удастся, договоримся о визите у Вас дома.

Чтобы нам сообщить, какой/какими из этих услуг Вы хотели бы воспользоваться, пожалуйста, напишите нам e-mail на адрес [home@nieenergy@nie.co.uk](mailto:home@nieenergy@nie.co.uk) или письмо:

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

## Перерыв в подаче электроэнергии

### Планируйте заранее

- Держите фонарик с запасными батарейками в удобном месте
- Проверьте, где находится Ваш счетчик и не затруднен ли к нему доступ
- Проверьте, имеется ли в Вашем доме аварийный выключатель ('trip switch'), который может отключить электричество, если в доме находится неисправный электроприбор.

### Есть ли электричество в соседних домах?

- Спросите соседей, есть ли у них электричество. Ночью проверьте, горят ли уличные фонари.
- Если в легкодоступном месте имеется аварийный выключатель ('trip switch'), проверьте включен ли он.
- Если Вы пользуетесь клавишным счетчиком ('Pay-as-you-go Keypad Meter'), скорее всего Вам просто нужно пополнить Ваш счет.

Если электричество отсутствует только в Вашем доме, пожалуйста, позвоните Вашему электрику или домовладельцу, если Вы снимаете дом.

### Что делать в случае отключения электричества

- Если Вы проверили все вышеупомянутое, а электричества все еще нет, позвоните пожалуйста по номеру 08457 643 643 (работает круглосуточно)
- Если Вы пользуетесь электроприборами, которые для Вас жизненно необходимы, пожалуйста, сообщите нам об этом.
- Для Вашей собственной безопасности, выключите все электроприборы, оставляя включенным свет в одном из помещений, чтобы знать, когда вернется электричество.
- Зимой старайтесь сохранять тепло. Оденьте теплую одежду и, по мере возможности, держите окна и двери закрытыми.
- Держите, по мере возможности, дверцы холодильника/морозильника закрытыми, чтобы сохранить продукты питания.

### Что делать, когда опять появится электричество

- Проверьте хорошо ли работают все Ваши бытовые электроприборы
- Убедитесь в том, что Ваши электронагреватели находятся вдалеке от занавесей и мебели и не могут привести к пожару.

## Безопасное обращение с электричеством

### Напряжение

В Северной Ирландии напряжение электричества в Вашем доме составляет 230V при частоте 50Hz. Если Вы привезли с собой какие-либо электроприборы, пожалуйста, проверьте годятся ли они к использованию здесь.

### Предохранители

Чтобы выбрать правильный размер предохранителя, Вы должны знать напряжение в вашем электроприборе. Напряжение обычно указано на табличке или наклейке с данными прибора. Всегда следуйте инструкциям изготовителя.

### Бытовая техника

TV, видео, DVD, аудио и hi-fi, настольная лампа

### Размер предохранителя

3 AMP

### Напряжение

до 720 ватт

Обогреватель, утюг, чайник, холодильник, тостер, электрокамин

13 AMP

более 720 ватт

**Предупреждение**— если у вас есть какие-либо сомнения по поводу соединения проводов или замене предохранителя в вилке, прервите работу и обратитесь за советом к эксперту.

