

## NIE Energy Limited

NIE Energy hafó eletrisidade ba maizumenus uma 780,000 no negósiu sira iha Irlanda Norte. Ami tensiona hafó ba kliente sira tuir osan nia folin todan no prinsípius sira ne'ebé aas liu ba servisu kliente nian. Ami mós halo kompromisu hodi tulun kliente sira uza eletrisidade ho fohok, foti vantajen hosi opsau "energia bele-hafoun" no proteje ambiente.

**Telefone** Liña-ajuda Kliente nian 08457 455 455.  
Lia-inglés de'it maka uza iha ami-nia Sentru Xamada nian. Liña sira sei loke hosi tuku 8 dadeer to'o tuku 8 kalan, Segunda-Sesta no tuku 9 dadeer to'o tuku 1 loro-manas kada sábado. Xamada sira sei grava hodi hetan qualidade seguru nian.

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

**Sítu-web** [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk)

## Konteúdu

### Karta Kliente Doméstiku nian

### Kódigu Prátika nian kona-ba:

- Selu eletrisidade nian
- Kliente ho susar selu nian
- Uza Ita-Boot nia Papél-kontadór selu-kedas nian
- Ekonomia 7
- Uza enerjia ho efikás
- Hato'o lia-kesar
- Tratamentu Kliente nian

### Informasaun Jerál

- Elétriku-fatin la funsiona
- Seguransa Eletrisidade nian

## **Karta Kliente Doméstiku nian**

Obrigadu tanba hili NIE Energy nu'udar Ita-Boot nia provedór. Ami hafó Ita-Boot ho servisu tuirmai: Laleek-kontadór, fatura eletrisidade nian, opsaun selu nian, muda uma, halo-poupa enerjia nian no Konsellu Jerál.

## **Ami-nia Kompromisu**

- Soi pesoál ne'ebé iha kuidadu no matenek hodi ajuda fó konsellu ba Ita-Boot kona-ba servisu sira hotu-hotu ne'ebé ami hafó
- Hatebes katak ami-nia kliente sira hotu-hotu bele hetan ami servisu sira
- Fó Ita-Boot hahilik opsaun selu nian
- Prodús fatura sira ne'ebé moos no nato'on-loos
- Hafó tulun se Ita-Boot hasoru susar selu nian
- Halo kamaan ba Ita-Boot hodi transfere konta bainhira Ita-Boot muda uma ka muda ba provedór seluk
- Hafó tulun no konsellu esepesiál ba ami-nia kliente sira ne'ebé fraku lahalimar
- Halo kamaan ba Ita-Boot hodi kontakta ami
- Trata lalais no ho efikás hodi rezolve problema ruma be Ita-Boot hato'o ba ami
- Halo Selu Patronizadu ho Garantia (£25) se ami frakasa hatán ba hahusuk kona-ba Ita-Boot nia fratura ka lakon enkontru, iha eskala-tempu ne'ebé hetan akordu
- Hafó lista ida be kontein ajénsia konsellu sira ne'ebé bele ajuda Ita-Boot.

Detalle hosi buat sira-ne'e sei bele hetan iha ami-nia sítiu-web ka kontakta ami-nia Liña-ajuda Kliente nian. Ami-nia Kódigu Prátika nian fó informasaun kona-ba servisu seluseluk barak be ami hafó. Autoridade ba Regulasaun Utilidade nian iha Irlanda Norte aprova tiha ona Kódigu Prátika tuir termu kondisaun sira hosi ami-nia Lisensia Fornesimentu nian. Ami konsulta tiha ona ho Konsíliu Kliente nian.

Ami-nia Kondisaun sira no tarifa ne'ebé aplika ba Ita-Boot nia provizaun, forma tuir lei kontratu ida entre Ita-Boot no NIE Energy. Ita-Boot bele baixa kópia ida iha lia-inglés hosi sítiu-web ida-ne'e [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk).

## Kódigu Prátika nian

### 1. Selu eletrisidade nian

Ami fó sai fatura sira dala ida iha fulan tolu nia laran ba eletrisidade ne'ebé Ita-Boot uza tiha ona. Tenke selu iha laron 14 nia laran no ami tane maneira seluseluk kona-ba selu.

- Poupa fulafulan nian - selu tuir akordu be halo kedas fulafulan hosi Ita-Boot nia konta-banku no hetan diskontu 4%, poupa to'o £40 iha tinan ida (£10 iha fulan haat nia laran)
- Poupa fulan haat nian - selu kedas fatura fulan haat nian be halo hosi Ita-Boot nia konta-banku no hetan diskontu 2.5%, poupa to'o £26 iha tinan ida (£6.50 iha fulan haat nia laran)
- Tuir Uma-korreiu - haruka Ita-Boot nian xeke bele-selu ba NIE Energy Ltd. ho fatura ne'ebé bele lees de'it hosi envelope FREEPOST nian ne'ebé hafó.
- Kartaun-débitu - tuir telefone liuhosi Liña-ajuda Kliente nian ka direita iha [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk)
- Tuir Uma-korreiu - xeke tenke halo bele-selu ba Post Office Ltd.
- Iha saída selu-fatin (*PayPoint*) ruma - selu ho osan de'it maka sei simu
- Banku ruma - *Bank of Ireland* sei la simu selu tanba servisu ida-ne'e maibé banku sira seluk bele.

### **La iha tan fatura ho Papél-kontadór "Selu Kedas" (*Pay as you Go*) nian**

Hanesan sosa telefone móvel top-ups, Kontadór Keypad sira ideál ba sira ne'ebé gosta liu orsamentu kada semana nian. Ita-Boot sei la prezisa tan surat-fatura, hanesan selu kedas nian (*'Pay as you Go'*). Ita-Boot sei hetan diskontu 2.5% hosi tarifa standard no bele sosa direita top-ups, tuir telefone 24 oras loroloron ka hosi ajente lokál barak. Detalle hosi buat sira-ne'e sei bele hetan iha sítiu-web: [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk). Instalasaun ne'e livre no mostra beluk kliente nian sei ajuda Ita-Boot dirije Ita-Boot nia uzu eletrisidade nian. Se Ita-Boot iha interese ho kontadór keypad, favór ida kontakta ami.

### **Fatura Aas sira**

Bainhira fatura ida ho folin aas liu hosi baibain to'o mai, kliente barak suspeita sira-nia kontadór sala karik, maibé ne'e kazu ida be la mosu beibeik. Molok atu dere ba ami-nia Liña-ajuda kona-ba fatura aas, favór buat sira tuirmai:

- Ita-Boot nia fatura uluk nian hafolin tiha ona ka lae (karik ne'e avaliasaun kraik no fatura ne'e agora 'sa'e').
- Ita-Boot kompara hela fatura rai-udan no bailoro nian.
- Ita-Boot nia sirkunstánsia sira iha uma muda ka lae, porezemplu oan ida fila fali mai hosi universidade ka bebé ida foin moris. Buat ida-ne'e bele halo Ita-Boot uza eletrisidade barak.
- Ita-Boot foin instala ekipamentu foun, porezemplu mákina hamaran kopu ka mákina-hamanas.

Se Ita-Boot haree didi'ak tiha ona buat sira-ne'e no sei letak ho fatura aas, sente livre kontakta ami.

### **Bainhira muda hela**

Importante loke no taka Ita-Boot nia konta tuir dalan loos. Selae, Ita-Boot sei selu tanba eletrisidade ne'ebé ema seluk maka uza. Dere ami-nia Liña-ajuda Kliente nian laron hirak molok atu muda.

### **Fatura ne'ebé hafolin tiha**

Se ami-nia makleek kontadór falta vizita Ita-Boot nia uma, ami sei uza leitura hafolin nian hodi prodús Ita-Boot nia fatura. Ne'e sempre nato'on-loos. Maibé se Ita-Boot bele hafó Ita-Boot nia leitura kontadór iha oras 24 nia laran, ami sei uza nia. Ita-Boot bele halo tuir:

**Telefone** - dere 08456 093 030 bainhira tuir konsellu fó Ita-Boot nia naran, direisaun, kliente nia número no leitura kontadór. Liña sira loke oras 24 loroloron.

**E-mail** - haruka Ita-Boot nia naran, direisaun, kliente nia número no leitura kontadór ba [meter.reading@nie.co.uk](mailto:meter.reading@nie.co.uk)

## **2. Kliente ho susar selu nian**

### **Ami-nia Promesa**

Ami-nia pesoál esperiente sira sei serbisu ho Ita-Boot hodi kotu lia kona-ba planu selu-fali ida ne'ebé nato'on ho Ita-Boot nia orsamentu.

### **Ami-nia Objétivu**

Ami-nia objetivu maka hodi hanetik kliente sira hosi hetan problema débitu tuir buat-fó konsellu iha tempu nato'on no dalan selu nian be seluseluk ne'ebé sei nato'on ho sira-nia nesesidade.

### **Ami-nia Kompromisu**

NIE Energy rekoñese katak kliente ruma sei hetan susar hodi selu eletrisidade. Ami halo kompromisu hodi ajuda kliente sira hakat-liu susar finaseiru tempu-leet no tempu-naruk nian. Ami sei:

- Adota atitude ida be pozitivu, kuidadu no ajudadór.
- Rona didi'ak hodi komprende problema no harii faktu sira
- Diskute opsau selu nian ne'ebé disponivel no muda hodi hetan solusaun.
- Se presiza, refere ba Ita-Boot nia sentru konsellu nian, hodi hetan solusaun be halo kontente.

### **Ita-Boot nia Responsabilidade**

Bainhira Ita-Boot rejista nu'udar membru NIE Energy nian Ita-Boot konkorda hodi simu no selu eletrisidade tuir termu no kondisaun sira. Kópia ida hosi buat ne'e sei bele hetan iha ami-nia sítio-web ka bele tuir kontaktu ho ami-nia Liña-ajuda Kliente nian. Ami presiza:

- Dere ami lalais hodi aviza ami kona-ba susar tempu-badak no tempu-naruk ruma be Ita-Boot hasura.
- Sai nakloke no laran-moos kona-ba Ita-Boot nia situasaun no jeitu hodi selu eletrisidade.
- Korkorda hodi kaer planu selu-fali ne'ebé nato'on ho Ita-Boot nia orsamentu.

### **Konsellu Independente**

Se Ita-Boot preokupa hodi hakbesik ba NIE Energy kona-ba susar selu nian, Ita-Boot tenke kontakta Ita-Boot nia Konsellu Sidadaun lokál nian ka Independent Advice NI Agency. Sira sei bele ajuda Ita-Boot. Detalle hosi buat sira-ne'e disponivel iha ami-nia sítio-web ka tuir kontaktu ba ami-nia Liña-ajuda Kliente nian. Favór ida keta husik situasaun ne'e, tanba ne'e sei bele halo susar liu hodi rezolve.

### **3. Uza Ita-Boot nia Papél-kontadór selu-kedas nian**

#### **Elétriku-fatin iha Ita-Boot nia liman-fuan tutun**

Papél-kontadór ne'e dalan selu-kedas nian hodi selu eletrisidade. Nia tulun Ita-Boot heree didi'ak total eletrisidade nian ne'ebé uza no bele poupa osan ho diskontu 2.5% hosi tarifa standard.

#### **Papél-kontadór nia Vantajen?**

- Ita-Boot hetan kontrolu, la iha tan papél-kontador, maibé 'selu-kedas' ('Pay As You Go').
- Diskontu 2.5 % hosi tarifa standard
- Instalasaun livre
- Mostra beluk kliente nian sei ajuda Ita-Boot dirije Ita-Boot nia uzu eletrisidade nian.

#### **Oinsá ha'u sosa eletrisidade?**

Ita-Boot bele sosa "top ups" hosi ajente selu-fatin (*Post Office/Paypoint/payzone*). Lista ida ho ajente sira bele hetan iha ami-nia sítio-web. Ita-Boot mos bele sosa hosi uma ho kartaun-débitu, tuir kontaktu ho Liña-ajuda Kliente nian 08457 455 455 (serbisu oras 24) ka direita iha [www.nieenergy.co.uk](http://www.nieenergy.co.uk)

#### **Ha'u bele sosa hira?**

Ita-Boot bele sosa múltiplu hosi £1, iha total ruma hosi £5 - £175. Dala ida-idak Ita-Boot sosa, Ita-Boot sei hetan número ho díjitu 20 ne'ebé Ita-Boot presiza hatama de'it ba kontadór.

#### **Halonusá sei ha'u halakon número ho díjitu 20 ne'e?**

Dere de'it ba ami-nia liña-ajuda kliente nian ka vizita ajente iha fatin ne'ebé Ita-Boot selu no Ita-Boot sei simu número ho díjitu 20 saugati de'it.

#### **Oinsá ha'u sei hatene kréditu hira maka hela iha konta?**

Hanehan botaun # hodi hatudu total hosi kréditu ne'ebé sei hela. Hanehan botaun 1 hodi hatudu lora hira maka sei hela (seidauk hotu).

#### **Ha'u sei hetan avizu ka lae se ha'u-nia kréditu kuran?**

Siñ, se Ita-Boot nia kréditu kuran to'o £1, Ita-Boot sei rona alarme durante minutu 2 (rua), kada oras balun (minutu 30), menus iha tuku 10 dadeer to'o 8 kalan. Hanesan botaun ruma hodi hamate alarme.

#### **Saida mak sei akontese se ha'u-nia kréditu hotu?**

Ita-Boot sei automatikamente hetan kréditu emerjensia £1 bainhira Ita-Boot hanehan botaun ida hodi hamate alarme kréditu kuran nian.

#### **Saida mak sei akontese se kréditu emerjensia hotu?**

Ami hafó emerjensia ekstra, naran "Friendly Credit" ("Kréditu Beluk) hodi fó Ita-Boot tempu nato'on hodi sosa "top-up" seluk. Se Ita-Boot nia kréditu emerjensia hotu iha semana nia laran depois tuku 4 lokraik, Ita-Boot nia eletrisidade sei la mate to'o tuku 8 kalan lora ida tan. Se Ita-Boot nia kréditu emerjensia hotu depois tuku 4 lokraik iha lora-sesta, Ita-Boot nia eletrisidade sei la mate to'o tuku 8 dadeer (ka tuku 11 kalan se husu) iha lora-segunda ikusmai. Hanoin didi'ak, dala ikusmai bainhira Ita-Boot sosa "top-up" ida, kréditu emerjensia sei dada hosi Ita-Boot nia selu.

#### **Oinsá Papél-kontadór sei tulun ha'u harukan eletrisidade be ha'u uza?**

Papél-kontadór ne'e sei hateten ba Ita-Boot iha lora, semana, ka fulan uluk. Ita-Boot mós haree eletrisidade be Ita-Boot uza daudaun (kilowatt (kw) 1 x oras 1 = unidade eletrisidade 1) permite Ita-Boot sura saida be ferramenta ida-idak uza.

#### **Papél Troka-podér nian**

Papél kliente NIE Energy nian bele poupa osan ho Papél Troka-podér nian, ami-nia tempu tarifa lora-manas nian. Eletrisidade folin-kamaan nian bele hetan kada dadeer no durante lora-manas hosi lora-Segunda to'o sesta. Hodi hetan informasaun kona-ba troka-podér (Powershift), favór ida dere ba ami-nia Liña-ajuda.

#### **Oinsá ha'u bele hetan Papél-kontadór?**

- Dere ami-nia Liña-ajuda Kliente nian 08457 455 455
- Haruka ami e-mail ba [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk)

Nota didi'ak, la sempre bele tau Papél-kontadór, konforme ho kondisaun fiu nian iha Ita-Boot nia uma.

## **4. Ekonomia 7**

### **Manas iha Ita-Boot nia uma**

- Mákina-hamanas uza de'it eletrisidade folin-kamaan.
- Sira hamanas rasik durante loro-kalan no hasai manas iha loron ikus.
- Sira sei sente manas liu iha dadeer.

### **Hetan barak liu hosi Ita-Boot nia mákina-hamanas sira**

#### **Kontrolu Maktama**

Uza marka (*setting*) aas nian durante rai-udan no marka kraik durante tempu la todan.

#### **Kontrolu Maksai**

Marka aas sei hafó manas barak liu iha lokraik, maibé marka kraik liu sei aumenta manas iha loro-kalan.

### **Ekonomia 7 Automátiku**

Ho Ekonomia 7 Automátiku (*Economy 7 Automatic*) kontrolu 'maktama' no 'maksai' sei tau iha marka 'aas' durante tinan ida nakonu. Manas ne'ebé Ita-Boot nia mákina-hamanas sira hatama iha loro-kalan sei arranja rasik, konforme ho tempu (malirin ka manas).

### **Seguransa Mákina-hamanas nian!**

Nunka taka mákina-hamanas ho hena ka kortina ka tau mobília iha sira-nia oin. Ne'e risku boot ba ahi-lakan.

### **Sujestaun kona-ba Poupa Enerjia**

#### **Anin malirin**

Janela sira ne'ebé nakloke durante loron ida nakonu sei halo manas sai hosi uma, no fó Ita-Boot malirin iha loro-kalan. Loke janela sira oras ida de'it loroloron hodi halo balansu entre anin malirin no manas di'ak.

#### **Prova kontra anin-sasulik**

Anin-sasulik sei halo Ita-Boot sente malirin, mezmu iha kuartu ne'ebé ho manas di'ak entaun asegura katak jenela no odamatan sira naktaka tebetebes. Se Ita-Boot simu vantajen ka reforma hosi estadu Ita-Boot sei bele hetan ajuda kona-ba buat ida-ne'e. Suar-dalan nakloke be la uza mós sei halo sai manas barak, liuliu iha loron ho malirin barak.

#### **Poupa iha ferramente uma-kain sira**

Ekonomia 7 hafó eletrisidade folin-kamaan durante oras hitu loroloron, entre tuku 1 kalan no 8 dadeer iha bailoro (tempu bele troka uitoan - sei sente laran-rua favór ida dere 08457 455 455). Ita-Boot nia jeleira no konjeladór sei funsiona rasik maibé Ita-Boot bele poupa liutan ho uza mákina-faseroupa, mákina-hamoos kopu no bikan durante tempu folin-kamaan. Ba razaun seguransa nian, di'ak liu uza ferramente iha tempu folin-kamaan nia kotun atu sira bele hetan kontrolu.

#### **Bee manas**

Ekonomia 7 sei hafó silindru iha nakonu ho bee manas kada dadeer no depende ba instalasaun eletrika 'top-up' oras ida iha lokraik. Hamanas bee ho Ekonomia 7 baibain hetan kontrolu hosi Ita-Boot nia arranjadór-tempu ka hosi N.I.E. nia telearranjadór (interruptór hosi fatin dook).

#### **Arranjadór-tempu ba bee manas**

Asegura katak nia hatudu tempu loos loron nian no arranja hodi hanaruk tempu ba manas iha período folin-kamaan nian.

#### **Arranjadór Mákina-hamanas nia lmersaun**

Loke hotu arranjadór rua ba pozisaun 'moris' ('on). Se Ita-Boot presiza 'top-up' loke arranjadór iha dapur ba pozisaun 'moris' - oras ida sei to'o ona.

NIE Energy no Sentru Konsellu Energy Saving Trust nian sei serbisu hamutuk hodi tulun hakuran enerjia iha Ita-Boot nia uma. Hodi hetan informasaun liutan kona-ba subsidiu fofoun nian no oferta ba buat-hamanas, insulasaun, ahi-oan no ferramente sira, vizita; [www.nie-yourenergy.co.uk](http://www.nie-yourenergy.co.uk) ka halo kontaktu ho Energy Saving Advice Centre tuir telefone saugati 0800 512 012

## 5. Uza enerjia ho efikás

NIE Energy no Sentru Konsellu Energy Saving Trust nian sei serbisu hamutuk hodi tulun hakuran enerjia iha Ita-Boot nia uma. Tuir ami-nia bainati hakat tolu nian no hahú Ita-Boot nia viajen poupa enerjia no osan nian enkuantu tulun ambiente.

**Hakat 1.** Lee hotu sujestaun iha kraik no haree saida be Ita-Boot bele komesa halo ohin loron.

**Hakat 2.** Kompleta Energy Saving Trust nia papél-kontrolu. Hodi hetan kópia ida, dere sira iha 0800 512 012 ka vizita [www.energysavingtrust.org.uk](http://www.energysavingtrust.org.uk)

**Hakat 3.** Bainhira Ita-Boot simu Ita-Boot nia relatóriu hosi Energy Saving Trust tuir korreiu, halo tuir rekomendasaun hodi hamenus enerjia iha Ita-Boot nia uma.

### La iha hakat ba hasai osan

- Lalika husik hela Ita-Boot nia televizaun no ferramenta sira seluk moris – sira uza hela eletrisidade.
- Hamate Ita-Boot nia ahi-oan sira kuandu la uza hela sira.
- Taka kortina bainhira nakukun komesa hodi tahan manas iha uma laran – keta husik kortina taka radiadór.
- Uza xaleira eletriku hodi nono bee no nono de'it tuir nesesidade – aseguira katak elementu naktaka.

### Hakat ba kusta kraik

- Tau bluzau izolante iha silindru bee manas nian no izola kanu-bee sira.
- Tau ahi-oan sira be la han enerjia – sira uza menus eletrisidade to'o 80% no tahan dala 10 kleur liu.
- Tau kakuluk-laran ne'ebé pelumenus ninia kle'an 270mm – ne'e sei poupa maizumenus 20% hosi Ita-Boot nia kusta ba hamanas uma.
- Tau painél refletór iha radiadór kotuk, liuliu sira ne'ebé iha didin parte li'ur nian.

Hodi hetan sujestaun barak liutan kona-ba poupa enerjia ba Ita-Boot nia uma, dere Sentru Konsellu Energy Saving Trust iha 0800 512 012 ka vizita [www.nie-yourenergy.co.uk](http://www.nie-yourenergy.co.uk)

## **6. Hato'o lia-kesar**

### **Oinsá & iha-ne'ebé ha'u bele hato'o lia-kesar?**

Nu'udar Ita-Boot nia provedór eletridade nian, NIE Energy hafó Ita-Boot ho servisu tuirmai: Laleek-kontadór, fatura eletridade nian, opsaun selu nian, muda uma, halo-poupa enerjia nian no Konsellu Jerál.

Se Ita-Boot la kontente ho aspektu ruma hosi ami-nia servisu kliente nian, favór ida hateten ba ami. Ami promete trata didi'ak no ho efikás Ita-Boot nia lia-kesar no halo buat hotu hodi hetan rezultadu di'ak. Important liuliu maka ami intenta aprende hosi lia-kesar sira, hodi hanetik problema be mosu tenitenik no hodi hadi'ak servisu sira ne'ebé ami hafó ba ami-nia kliente sira.

### **Hato'o lia-kesar**

Se Ita-Boot iha lia-kesar ruma kona-ba servisu be ami hafó, favór ida hateten ami. Ami soi Liña-ajuda Kliente nian ne'ebé Ita-Boot bele ko'alia ho pesoál esperiente, ne'ebé prontu ajuda no hatán pergunta ruma hosi Ita-Boot. Se sira la bele rezolve problema ho rezultadu ne'ebé halo Ita-Boot kontente, Ita-Boot bele ko'alia ho superviza-na'in ka jerente. Sira sei envolve an hodi komprende Ita-Boot nia preokupasaun no koko rezolve tebetebes asuntu ne'ebé hasoru. Sira sei hakaas an rezolve Ita-Boot nia lia-kesar no fó Ita-Boot lia-hatán ida ne'ebé lalais hanesan posivel.

Maibé se Ita-Boot la haksolok ho ami-nia desizaun ka esplikasaun, Ita-Boot bele husu atu Ita-Boot nia lia-kesar hetan revista hosi ami-nia Xefe Servisu Kliente nian. Hakerek ba:

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

ka dalan seluk tuir e-mail ba [complaints@nieenergy.co.uk](mailto:complaints@nieenergy.co.uk)

Ami intenta rezolve lia-kesar hotu-hotu ne'ebé simu iha loron serbisu 10 nia laran.

### **Konsellu Independente**

Se ami la bele rezolve Ita-Boot nia lia-kesar no halo Ita-Boot kontente, ka sei dala ruma Ita-Boot la haksolok ho ami-nia resposta Ita-Boot bele halo kontaktu ho Konsellu Kliente nian. Sira-ne'e institutu independente ne'ebé bele ajuda Ita-Boot. Sira-nia detalle kontaktu nian maka:

Consumer Council  
Elizabeth House  
116 Holywood Road  
BELFASTBT4 1NY  
E-mail: [complaints@consumercouncil.org.uk](mailto:complaints@consumercouncil.org.uk)  
Sítu-web: [www.consumercouncil.org.uk](http://www.consumercouncil.org.uk)  
Telephone: 0845 601 6022

## **7. Tratamentu Kliente nian**

Ami tau matan ba ami-nia kliente sira hotu-hotu maibé liuliu kona-ba kliente sira ho rekizitu espesiál. Ami soi servisu oioin ne'ebé disponivel, ho ami-nia Rejistu Tratamentu Kliente nian be konfidensiál. Karik Ita-Boot hakarak tuir no hetan vantajen hosi servisu ruma be ami fó.

### **Servisu iha odamatan oin**

Se Ita-Boot iha problema ronak, ami sei dere odamatan maka'as liu no ko'alia moos bainhira ami lee Ita-Boot nia kontadór. Se Ita-Boot la bele muda an lalais, ami sei fó tempu uitoan ba Ita-Boot hodi hatán odamatan.

### **Eskema Seña nian**

Se Ita-Boot neon-lametin kona-ba bolu-na'in falsu ruma, Ita-Boot bele fó ami seña hodi uza kada tempu ami bolu. Ne'e sei fó Ita-Boot tutela estra no karik sei serve se Ita-Boot nia matan ladún moos ka matan-delek. Favór ida hili seña ne'ebé Ita-Boot sei lasusar dekora, porezemplu animál umak nia naran.

### **Servisu ba kliente sira ne'ebé la rona dí'ak ka tilun-diuk**

Se Ita-Boot ita hahusuk kona-ba fatura, selu ka muda uma, favór ida halo kontaktu ho ami tuir e-mail iha [home@nieenergy.co.uk](mailto:home@nieenergy.co.uk). Ka ho dalan seluk, Ita-Boot bele hafó ami detalle hosi parente ka trata-na'in ne'ebé sei bele kontakta ami.

### **Servisu Kontaktu ba Trata-na'in sira**

Se ema ida ajuda Ita-Boot arranja fatura sira, ami bele haruka dereitamente tuir korreiu Ita-Boot nia fatura ba sira. Ami mós bele kontakta sira se ami prezisa hasoru Ita-Boot iha tempu ruma.

### **Fatura Braille nian**

Se Ita-Boot matan-delek, ami bele haruka kópia ida hosi Ita-Boot nia fatura no surat sira seluk iha Braille Patronizadu (alfabetu standard ba matan-delek sira).

### **Fatura iha Surat-tahan Boot**

Se Ita-Boot iha problema haree nian, ami sei haruka kópia ida hosi Ita-Boot nia fatura no surat sira seluk iha surat-tahan boot.

### **Konsellu Espesiál**

Ami sei koko ho ami-nia kapasidade hotu hodi rezolve preokupasaun ruma ne'ebé Ita-Boot hato'o tuir telefone.

Hodi hateten ami ida-ne'ebé hosi servisu sira-ne'e maka Ita-Book hakarak hetan, favór ida haruka e-mail ba [home@nieenergy@nie.co.uk](mailto:home@nieenergy@nie.co.uk) ka hakerek ba:

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

## Elétriku-fatin la funksiona

### Planu hodi antesipa

- Tau lámpada-bolsa (ho pilla rezerva) iha fatin di'ak ida
- Buka took Ita-Boot nia kaxa-kontadór iha-ne'ebé no asegura katak Ita-Boot sei hetan lalais.
- Buka took se Ita-Boot iha 'arranjadór be halai'. Ne'e bele mate se iha ferramenta sala iha Ita-Boot nia uma

### Sala ne'e iha Ita-Boot nia uma de'it ka?

- Husu took ba Ita-Boot nia viziñu se sira-nia eletrisidade iha uma mate, ka iha loro-kalan koko haree se lámpu-dalan sira lakan
- Se Ita-Boot soi 'arranjadór be halai', ne'ebé fasil hodi hetan, haree took se nia pozisaun 'ON'
- Se Ita-Boot soi 'Papél-kontadór selu-kedas' nian, Ita-Boot bele fasilmente presiza sosa 'top-up' ida

Se sala ne'e hetan iha Ita-Boot nia uma rasik, favór ida kontakta Ita-Boot nia eletrisidade-na'in ka uma-na'in/fatin-na'in se hela Ita-Boot aluga hela-fatin.

### Saida maka sei halo se elétriku-fatin la funksiona

- Se eletrisidade la moris ida maski Ita-Boot ezamina tiha ona buat sira iha leten ne'e, favór ida dere 08457 643 643 (oras 24 loroloron)
- Se Ita-Boot depende ba ferramenta elétriku sira be vitál ba Ita-Boot nia saúde, favór ida hateten ami
- Ba Ita-Boot nia seguransa, hamate ferramenta elétriku hotu-hotu - maibé husik lampu ida lakan atu Ita-Boot bele hatene se eletrisidade moris fali
- Durante rai-udan koko hetan manas. Hatais roupa manas no taka metin janela no odamatan sira
- Taka metin jeleira/konjeladór sira hodi rai hahán iha laran

### Saida maka sei halo se elétriku-fatin moris fali

- Haree didi'ak ferramenta elétriku sira hotu funksiona normal ka lae
- Asegura katak mákina-hamanas sira la besik ho kortina ka mobília no sira la hetan risku ruma

## Seguransa Eletrisidade nian

### Voltajen

Iha Irlanda Norte, eletrisidade nia voltejen iha Ita-Boot nia uma sei hetan 230V no hetan frekuénsia 50Hz. Se Ita-Boot lori ferramenta ruma, favór ida haree atu sira nato'on hodi uza iha-ne'e.

### Fuzivel

Hodi hili fuzivel ho medida loos, Ita-Boot tenke hatene Ita-Boot nia ferramenta nia watt hira. Ninia watt baibain hetan iha ninia naran-fatin ka etiketa. Sempre halo tuir fábrica nia banati sira.

### Ekipamentu

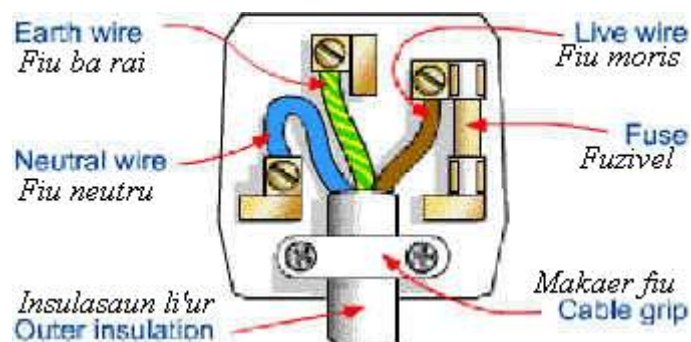
### Medida Fuzivel nian

### Rating Ferramenta nian

TV, Video, DVD, audio no hi-fi, lámpara-meza  
Máquina-hamanas, estrika, xaleira, jeleira,  
torradeira, ahi-elétriku

3 AMP  
13 AMP

To'o 720 watt  
Liu hosi 720 watt



**Hateten-nanis** – se Ita-Boot laran-rua tau tomada ka troka fuzivel, para saida be Ita-Boot halo no husu konsellu hosi ema be esperiente.