



دليل المستخدم

الوقود المزدوج
إعدادات الدفع المسبق الذكي

المحتويات

4	الشاشة الداخلية
6	نظرة عامة لاستخدامك الخاص
7	القائمة الرئيسية
7	رسائلك
8	محفوظاتك
8	تعريفاتك
9	مدفوعاتك
10	رصيد الطوارئ
10	الرصيد الصديق
11	إعداداتك
13-12	فقدان التمويل
15-14	وظائف لوحة المفاتيح الذكية للعداد
16	تعبئة الرصيد
17	تحميل التطبيق
19-18	التعبئة عبر التطبيق / عبر المحل / عبر الإنترنت
23-20	مشورة إضافية
24	تخفيض فواتيرك
25	بياناتك
27-26	الأسئلة الشائعة
28	مساعدة وتفاصيل الاتصال

تحتوي شاشة العرض الداخلية على شاشة تعمل باللمس وتتيح لك الوصول السريع إلى حالة توازن عداد الكهرباء والغاز. يجب توصيلها بالتيار الكهربائي في جميع الأوقات.



الشاشة الداخلية

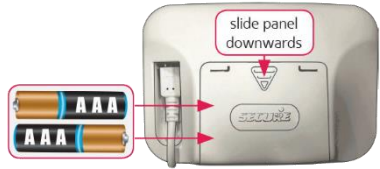
تتواصل شاشة العرض الداخلية مع عدادات الغاز والكهرباء الخاصة لتمكنك من رؤية ما يحدث بالضبط دون الحاجة إلى الذهاب إلى العدادات الخاصة بك مباشرة. وسوف يضعها المثبت في مكان ما بإشارة قوية حتى يمكنه التحدث إلى عداداتك بسهولة.



تعمل الشاشة الداخلية مع منفذ طاقة USB صغير قياسي. يمكن أن تعمل أيضًا على بطاريتين بحجم AAA، إذا كنت بدون طاقة.

لا تتركني بالداخل!

شاشة العرض الداخلية مزوَّدة ببطاريات؛ وذلك حتى يمكنها العمل في حالة انقطاع التيار الكهربائي. ومن ثم، فإننا نوصي بعدم ترك البطاريات داخل الجهاز في حالة عدم انقطاع التيار الكهربائي؛ حيث أن تركها بالجهاز قد يؤدي إلى تفرغها من الطاقة الكهربائية، بدلاً من الاحتفاظ بها لاستخدامها عند انقطاع التيار الكهربائي.



احتفظ بي موصولاً بمصدر التيار الكهربائي!

احرص دائماً على توصيل شاشة العرض الداخلية إلى مصدر التيار الكهربائي؛ وذلك حتى تظل على اتصال دائم مع جهاز القياس، ومن ثم عرض المعلومات بشكل دقيق. إنها تستهلك قدرًا ضئيلاً للغاية من الطاقة الكهربائية، وبتكلفة سنوية أقل من درهم واحد، حتى إذا تركت الجهاز موصولاً طوال الوقت.



عدادات الغاز والكهرباء

تسجل أجهزة القياس كمية الطاقة التي تستخدمها. يمكن أيضا العثور عليها في عدد من المواقع ولكنها توجد عادة في الخزانة أو المدخل أو خارجها. من الجيد أن تكون على علم بموقعها (وحيث يكون المفتاح لأي صندوق خارجي) في حالة الحاجة إلى الوصول إلى لوحات المفاتيح الموجودة على العدادات.



نظرة عامة لاستخدامك الخاص

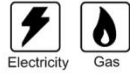
هذه هي "الشاشة الافتراضية" التي ستظهر دائماً بعد ٦٠ ثانية أو بعد انقطاع التيار الكهربائي.

عندما تكون على "الشاشة الافتراضية"، ضوء LED سوف يرتبط فقط بالأرصدة الدائنة الخاصة بك:

- الأخضر = يوجد الكثير من الرصيد
- البرتقالي = تم استخدام نصف الرصيد
- الأحمر = رصيد منخفض

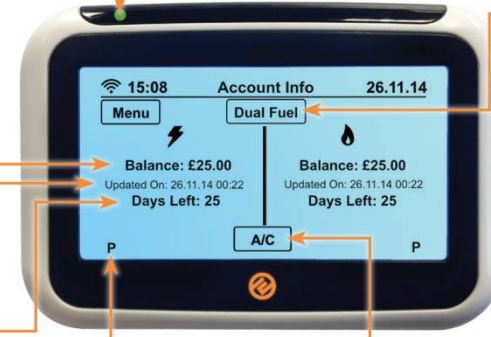
يمكنك ضبط "تنبيه الائتمان المنخفض" حسب اختيارك عبر "شاشة الإعدادات"، انظر صفحة ١١.

اضغط هنا للتنقل بين شاشات الوقود المزدوج، الكهرباء فقط والغاز فقط. هذه الشاشات البديلة سوف تشمل ملخصاً برصيدك أعلى الشاشة.



هذا يشير إلى رصيدك الحالي على جهاز القياس الخاص بك.

هذا يشير إلى آخر مرة تم فيها توصيل الجهاز بعداداتك



- P = وضع الدفع المسبق
- E = وضع الرصيد في حالة الطوارئ
- F = وضع الرصيد المصدق
- C = وضع الرصيد

يعرض هذا الزر الشاشة التي تستخدمها حالياً. اضغط على هذا الزر للانتقال عبر الشاشات المختلفة؛ سيتم التنقل بين: "£ لكل ساعة" و "kWh" و "Co2Kg". اضغط على الزر مرة أخرى سيعود بك إلى هذه الشاشة.

هذا هو تقريباً عدد الأيام التي سيستمر فيها العرض. يعتمد على معدل الاستخدام الحالي الخاص بك؛ إذا قمت بزيادة

أو تخفيض معدل الاستخدام الخاص بك، سوف يتغير هذا الرقم لإظهار المدة التي سيستغرقها ما بقي من رصيدك. ملاحظة: عند تثبيت العدادات لأول مرة، ستستغرق هذه الميزة أسبوعاً تقريباً حتى تقوم بالحساب بشكل صحيح.

القائمة الرئيسية

إذا كنت بحاجة إلى تغيير أي شيء على الشاشة الرئيسية، يمكنك دائماً العودة إلى القائمة الرئيسية عن طريق الضغط على زر "القائمة" في الزاوية العلوية اليسرى في معظم الشاشات.

رسائلك

لعرض رسائلك، اضغط على الزر "رسالة" على شاشة العرض المنزلية عبر القائمة الرئيسية. وسوف تسرد لك كل الرسائل المقروءة وغير المقروءة على الشاشة أدناه.

ميزة الرسائل متاحة على جهازك حتى تتمكن من إرسال التحديثات والإخطارات إليك. سيتم إرسال أي تغيير في السعر أو تغيير في تعريفك أو مقياسك إلى صندوق البريد الوارد وسوف تؤثر الرسالة حتى تتمكن من الإقرار بها.



يؤدي النقر فوق الزر "المحفوظات"، عبر صفحة "الدفع"، إلى عرض مجموعة من الرسوم البيانية التي توضح مقدار الغاز و / أو الكهرباء التي تستخدمها ومتى تستخدمها، خلال الساعة أو اليوم أو الأسبوع أو الشهر التي مضت. انقر على أزرار "kWh" أو "ساعة" للتنقل بين المجموعات المختلفة من المعلومات.

التعبئة اليدوية

إذا قمت بزيادة الرصيد عبر الإنترنت، أو في منفذ PayPoint، أو عبر رسالة نصية قصيرة، ولم يتم المال الذي دفعته بإسناد الرصيد إلى العداد تلقائيًا، فستحتاج إلى إجراء عملية تعبئة يدوية عن طريق إدخال رمز "البائع" المكون من 20 أو 40 أو 60 رمز من هنا - هذا الكود سيكون على وصل شرائك. من المهم أن تحافظ على إيصالات الحدث الخاص بزيادة الرصيد غير الناجحة.



لتعيين أهداف الاستخدام، انتقل إلى "الأهداف" في شاشة "الإعدادات" وحدد "kWh"، أو "£ في الساعة" أو "CO2". لمزيد من التفاصيل شاهد الصفحة 11.

ستجد رمز البائع الخاص بك على أي إيصال، سواء استلمته على الورق، عبر رسالة نصية أو بريد إلكتروني. قد يكون أي شيء يتكون من 20-60 أرقام.

تعريفاتك

لعرض اسمك وأسعارك وتعريفاتك، اضغط على زر "Tariff" في شاشة "القائمة الرئيسية". ثم اضغط على زر "الكهرباء" وسيتم عرض شاشة تعريفية الغاز. اضغط على زر الغاز مرة أخرى وستعود إلى شاشة تعريفية الكهرباء.



إضاءة خلفية - اضغط على هذا الزر لتحديد ما إذا كنت تريد إضاءة الشاشة طوال الوقت أو إذا كنت تفضل إيقاف تشغيلها بعد دقيقة واحدة. وسيظهر الضوء مرة أخرى إذا قمت بالانقر فوق الشاشة. (يستهلك الضوء القليل من الطاقة ليشتغل، سيكلفك أقل من 20P في السنة إذا كان مشغلاً في كل وقت!)



معلومات - هنا يمكنك عرض الرقم التسلسلي للعداد وMPAN / MPRN.

إضاءة خلفية - اضغط على هذا الزر لتحديد ما إذا كنت تريد إضاءة الشاشة طوال الوقت أو إذا كنت تفضل إيقاف تشغيلها بعد دقيقة واحدة. وسيظهر الضوء مرة أخرى إذا قمت بالانقر فوق الشاشة. (يستهلك الضوء القليل من الطاقة ليشتغل، سيكلفك أقل من 20P في السنة إذا كان مشغلاً في كل وقت!)



ملاحظة: عن طريق الضغط على هذا الزر، فأنت تعطي الإذن لعدادك للدخول إلى رصيد الطوارئ عند / إذا نفذ رصيدك. للتحقق مما إذا كان رصيد الطوارئ قد تم تنشيطه تحقق من شاشتك الافتراضية عبر "القائمة الرئيسية" - ثم اختر "الكهرباء" أو "الغاز" وسيظهر رمز "E" في الزاوية اليسرى من الشاشة.

إذا تجاهلت الإشعارات بأن رصيدك منخفض أو إذا كنت ترغب في تنشيط رصيد الطوارئ في وقت مبكر؛ اضغط على زر "E-Credit" على شاشة الدفع. ستظهر الشاشة أعلاه لتطلب منك قبول 15 جنيهًا إسترلينيًا من رصيد الطوارئ. اضغط على الزر "E-Credit" لتنشيطه أو "Ignore" للعودة.

تنبيه حول الرصيد

عندما ينخفض عداد الغاز أو الكهرباء إلى 2 جنيه إسترليني، فإن الشاشة الداخلية ستصدر إنذارًا. ومع ذلك يمكنك ضبط "تنبيه الرصيد المنخفض" الخاص بك هنا، عن طريق النقر فوق مربع "مبلغ الإيداع £" وإدخال المبلغ الذي ترغب في أن يتم إعلامك به. سيصبح مصباح LED أخضر إذا لم تستخدم الكثير من الحد الخاص بك، البرتقالي إذا كنت في منتصف الاستهلاك والأحمر إذا كنت قد استوفيت ما يقرب من الحد الأدنى الخاص بك.

ملاحظة: يُنصح بعدم تعيين "تنبيه الرصيد المنخفض" الخاص بك بقيمة أقل من 1.00 جنيه إسترليني لأن هذا قد لا يترك وقتًا كافيًا للإعلان.

الأهداف

(£) حدد التكلفة المستهدفة - تأكد من أن الزر في الجهة العليا على اليمين يظهر علامة "£"، اضغط عليه حتى يظهر. ثم اضغط على زر المبلغ وأدخل الحد الذي تريد إنفاقه في اليوم، ثم اضغط على "موافق". عند اقترابك من تجاوز هذا المبلغ خلال يوم واحد، فسيظهر لك تنبيه ليُعلمك.

(kWh) حدد هدفًا بيئيًا - تأكد من أن الزر الأيمن العلوي يظهر علامة "kWh"، اضغط عليها حتى تظهر. ثم حدد هدفك على النحو الوارد أعلاه.

(CO2Kg) حدد هدفًا بيئيًا - تأكد من أن الزر الأيمن العلوي يظهر علامة "CO2Kg"، واضغط عليه حتى يظهر. ثم حدد هدفك على النحو الوارد أعلاه.

الرصيد الصديق

الرصيد الصديق يعني أنك لن تفقد الكهرباء أثناء الأزمات وعطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية. إذا استنفدت رصيدك (العادي أو الطارئ) بعد الساعة الثالثة بعد الظهر، فلن تنتهي صلاحية العرض حتى العاشرة من صباح يوم العمل التالي.

رصيد الطوارئ

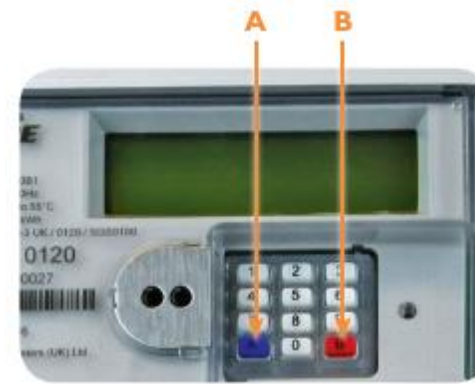
يمكن الوصول إلى رصيدك الطارئ لعدادات الغاز والكهرباء الخاصة بك بالضغط على (7) في لوحة المفاتيح.

ستعرض الشاشة إما: رصيد الطوارئ: المختار، ليس الآن أو المستعمل حتى الآن.

وكيديل، ستعرض الشاشة إرشادات لمتابعة الوصول إلى رصيدك في حالات الطوارئ.

فقدان التموين - الكهرباء

إذا استنفدت رصيدك وفقدت العرض، فستحتاج إلى زيادة الرصيد بحيث يكون لديك مبلغ لا يقل عن 1.00 جنيه إسترليني. إعادة الكهرباء مرة أخرى سوف يتطلب وجود شخص ما في مكان الإقامة.



فقدان التموين - الغاز

إذا استنفدت رصيدك وفقدت العرض، فستحتاج إلى زيادة الرصيد بحيث يكون لديك مبلغ لا يقل عن 1.00 جنيه إسترليني. إعادة الغاز و / أو الكهرباء مرة أخرى سوف يتطلب وجود شخص ما في مكان الإقامة.



الشاشة الداخلية

وبمجرد الانتهاء من ذلك، انتقل إلى شاشة العرض الداخلية، ووفر لك بطاريات AAA شغالة، واضغط على زر التشغيل وستظهر لك الشاشة أعلاه. إذا لم يكن لديك أي بطاريات شغالة سوف تحتاج إلى تبديل الكهرباء مرة أخرى عن طريق عداد الكهرباء.

لوحة مفاتيح عداد الكهرباء

إذا لم يعمل جهاز العرض المنزلي، فانقل إلى لوحة مفاتيح عداد الكهرباء. اضغط على "A" للتشغيل، متبوعاً بـ "A" مرة أخرى، ثم اضغط على "B" بعدها يجب أن تعود الكهرباء مرة أخرى.

الشاشة الداخلية

ملاحظة: لا يمكنك استعادة عداد الغاز عبر الشاشة الداخلية. وذلك لأجل سلامتك وسيتم تشريعها عبر صناعة الطاقة. والسبب في ذلك هو أنه إذا شممت رائحة الغاز القادمة من عداد الغاز الخاص بك، فلا يجب عليك القيام بمحاولة استعادة الطاقة لأنها يحتمل أن تكون خطيرة. إذا تم إعطاؤك القدرة على الاستعادة عبر الشاشة الداخلية، فستسمح لك باستعادة في غرفة منفصلة من عداد الغاز و يعني أنك قد لا تستطيع أن تشم رائحة تسرب الغاز المحتمل عند الاستعادة.

لوحة مفاتيح عداد الكهرباء

سواء كانت الشاشة الداخلية في وضع التشغيل أم لا، يجب عليك تحويل إمدادات الغاز الخاصة بك مرة أخرى عن طريق لوحة المفاتيح الخاصة بعداد الغاز. وهذا هو بسبب وجود ميزة السلامة المضمنة في عداد الغاز. لتوصيل عداد الغاز اضغط على زر A، ستظهر شاشة "الاتصال". اضغط على "A" مرة أخرى ثم اضغط على الزر "B"، يجب أن يعود الغاز مرة أخرى بعد ذلك.

ملاحظة: في بعض الأحيان، ولأن عداد الغاز قد تم إيقافه فإنه سيكون نائماً لذلك

لن قوم العداد بالتسجيل. في هذه الحالة عند الضغط على "A"، سيتم الانتقال إلى وضع البائع بدلاً من ذلك. لإعادة تشغيل الغاز، أدخل رمز البائع المكون من 20 أو 40 أو 60 رقمياً وأرسله عن طريق الضغط على "B".

وظائف لوحة المفاتيح الذكية للعداد - الكهرباء

استخدام الطاقة اليومي	
اضغط على (1)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	تكلفة الطاقة المستخدمة حتى الآن اليوم
اضغط مرتين:	تكلفة الطاقة المستخدمة في اليوم السابق
استخدام الطاقة الأسبوعي	
اضغط على (2)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	تكلفة الطاقة المستخدمة حتى الآن هذا الأسبوع
اضغط مرتين:	تكلفة الطاقة المستخدمة في الأسبوع السابق
استخدام الطاقة الشهري	
اضغط على (3)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	تكلفة الطاقة المستخدمة حتى الآن هذا الشهر
اضغط مرتين:	تكلفة الطاقة المستخدمة في الشهر السابق
kWh الشهري	
اضغط على (4)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	استهلاك kWh للشهر السابق
اضغط بالضغط على (4):	استمر بالضغط للتمرير خلال الأشهر السابقة (بعد أقصى 12 شهرًا)
معلومات حول الديون	
اضغط على (5)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	معلومات حول الديون

بيانات التعريفية	
اضغط على (6)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	معلومات حول التعريفية
اضغط مرتين:	المصاريف المتبقية
اضغط ثلاث مرات:	معدل التعريفية 1
اضغط 4 مرات:	معدل التعريفية 2
رصيد الطوارئ / الديون	
اضغط على (7)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	اتبع التعليمات إذا كان رصيد الطوارئ يظهر كما هو متاح
اضغط مرتين:	المبلغ الواجب أدائه
حالات الرصيد الصديق	
اضغط على (8)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	حالات الرصيد الصديق
استيراد / تصدير البيانات	
اضغط على (9)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	استيراد kWh (قراءة العداد)
اضغط مرتين:	تصدير kWh
اضغط ثلاث مرات:	استيراد KVARH
اضغط 4 مرات:	تصدير KVARH
آخر البيانات	
اضغط على (0)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	فحص العرض
اضغط مرتين:	التاريخ
اضغط ثلاث مرات:	الوقت
اضغط أربع مرات:	تحميل
اضغط خمس مرات:	بيانات ثنائي أكسيد الكربون

وظائف لوحة المفاتيح الذكية للعداد - الغاز

بيانات التعريفية	
اضغط على (6)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	معلومات حول التعريفية
اضغط مرتين:	المصاريف المتبقية
اضغط ثلاث مرات:	معدل التعريفية 1
اضغط 4 مرات:	معدل التعريفية 2
استخدام الطاقة اليومي	
اضغط على (1)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	تكلفة الطاقة المستخدمة حتى الآن اليوم
اضغط مرتين:	تكلفة الطاقة المستخدمة في اليوم السابق
استخدام الطاقة الأسبوعي	
اضغط على (2)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	تكلفة الطاقة المستخدمة حتى الآن هذا الأسبوع
اضغط مرتين:	تكلفة الطاقة المستخدمة في الأسبوع السابق
استخدام الطاقة الشهري	
اضغط على (3)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	تكلفة الطاقة المستخدمة حتى الآن هذا الشهر
اضغط مرتين:	تكلفة الطاقة المستخدمة في الشهر السابق
حالات الرصيد الصديق	
اضغط على (8)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	حالات الرصيد الصديق
استيراد / تصدير البيانات	
اضغط على (9)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	حجم الغاز
اضغط مرتين:	استيراد kWh (قراءة العداد)
آخر البيانات	
اضغط على (0)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	فحص العرض
اضغط مرتين:	التاريخ
اضغط ثلاث مرات:	الوقت
اضغط أربع مرات:	تحميل
اضغط خمس مرات:	بيانات ثنائي أكسيد الكربون
معلومات حول الديون	
اضغط على (5)	على لوحة المفاتيح الخاصة بك
اضغط مرة واحدة:	معلومات حول الديون

تحميل التطبيق



تفضل بزيارة متجر جوجل بلاي على أجهزة Android أو متجر التطبيقات لـ IOS.

ابحث عن رصيد الطوارئ E للغاز والكهرباء، قم بتنصيب التطبيق.

تعبئة الرصيد

إلى جانب العدادات الخاصة بك، سيتم إصدار بطاقات الدفع الذكية الخاصة بك للكهرباء والغاز، مما سيتيح لك رفع قيمة العدادات الخاصة بك عندما تحتاج إلى ذلك. إذا قمت بالانتقال من المنزل في المستقبل، فسوف تحتاج إلى ترك بطاقتك في مكان إقامتك الحالي لكي يستخدمها السكان القادمون.

لزيادة رصيدك، يمكنك الحصول على بطاقات تعبئة رصيدك من أي منفذ من نقاط Paypoint، أو يمكنك تعبئة رصيدك عبر الإنترنت www.e.org/topup

يمكنك أيضًا زيادة الرفع من منزلك عبر:

- تطبيقنا من متجر التطبيقات أو جوجل بلاي
- خطنا الأوتوماتيكي 01216214030
- إرسال رسالة النصية 0121285 6322؛ يجب عليك أولاً تسجيل رقم هاتفك المحمول وتفصيل الدفع عبر الإنترنت.

كم هي القيمة التي يمكنني زيادتها من الرصيد؟

الحد الأدنى لكل عداد	الحد الأعلى لكل عداد	
1£	49£	منافذ PayPoint
10£	175£	عبر النت
10£	175£	تطبيق الجوال
10£	175£	رسالة نصية 01212856322
10£	175£	خط الهاتف 01216214030

1. خذ بطاقات تعبئة الكهرباء و / أو الغاز الخاصة بك إلى أي منفذ PayPoint.
2. سيقوم بائع التجزئة بمعالجة دفعتك وسيتم إرسال الرصيد إلى عدادك تلقائيًا (على شكل رسالة نصية).
3. سيتم استصدار إيصال خاص بك مع رمز تعبئة فريد يتكون من 20 أو 40 أو 60 رمزًا. يمكنك استخدام رمز إعادة التعبئة هذا لإدخال الدفعة يدويًا إلى الشاشة أو العداد داخل المنزل يدويًا إذا لم يصل بشكل أوتوماتيكي.
4. يجب أن يتم إيداع رصيدك تلقائيًا، ولكن في بعض الحالات يمكن يأخذ الأمر 30 دقيقة لإظهار رصيدك الجديد على الشاشة الداخلية (إذا كنت خارج العرض، أدخل الرقم العلوي يدويًا حتى تتمكن من استعادة العرض مباشرة، انظر الصفحة 9 لمزيد من التفاصيل حول كيفية القيام بذلك).
5. يجب الآن زيادة رصيد استهلاك الكهرباء و / أو الغاز الخاص بك، ويمكنك التحقق من نجاح ذلك على الشاشة الداخلية، انظر الصفحة 6.



بمجرد تسجيل حسابك، يمكنك تعبئة رصيدك في أي وقت من اليوم بنقرات قليلة.

يمكنك أيضًا تعبئة رصيدك باستخدام مولد الرمز الشريطي الخاص بنا تحت عنوان "الدفع في المتجر" في حالة تعذر عليك الوصول إلى بطاقتك الذكية.

حدد مبلغ الدفع واختر بطاقة الائتمان / الخصم المحفوظة

التعبئة عبر الإنترنت

التعبئة عبر الإنترنت سهلة

1. اذهب إلى: www.e.org/topup
2. إما عن طريق التسجيل للحصول على حساب أو التعبئة كضيف
3. حدد العرض الذي ترغب في تعبئته
4. أدخل رمز التعبئة / رقم بطاقة الدفع
5. أدخل المبلغ الذي ترغب في تعبئته
6. أدخل تفاصيل بطاقة الدفع الخاصة بك
7. ثم يتم إرسال دفعتك تلقائيًا إلى عدادك الخاص وسيتم إرسال إيصالك عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية، حسب تفضيلك

مشورة إضافية

SMICoP

في E، نحن ملتزمون بالالتزام بمعايير الخدمة كما هو موضح في SMICoP. يضمن SMICoP حصولك على مستوى عالٍ من الخدمة طوال عملية تثبيت العداد الذكي "Smart Meters"، وأنك على علم بكيفية استخدام معدات "Smart Metering" وكيفية الاستفادة منها لتحسين كفاءة الطاقة في منزلك.

مكتب استشارات المواطنين

تقدم خدمة "Consumer Citizens Advice" مشورة مجانية وسريّة ومستقلّة.

اعرف حقوقك:

من السهل الحصول على مشورة حرة ومستقلة حتى "تعرف حقوقك" كمستهلك للطاقة. قد ترغب في الحصول على صفقة أفضل، معرفة كيفية تقديم شكوى، الحصول على المشورة حول جودة إمدادات الكهرباء أو الغاز، أو طلب المساعدة إذا واجهت مشاكل في دفع فواتيرك. لزيارة "اعرف حقوقك" للحصول على معلومات حديثة أو اتصل بخدمة المستهلك "Citizens Advice" على 03454040506.

لديك احتياجات خاصة؟

نحن ملتزمون بمساعدة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة. إذا كنت تعاني من مرض مزمن أو كنت مسجّل تم إيقاف حسابك أو كنت في سن تقاعدية أو تعيش مع أطفال في سن الخامسة أو أقل؛ أو إذا كنت في وضع ضعيف وتتطلب خدمات إضافية تتعلق باحتياجاتك في الوصول والتواصل والسلامة، يرجى الاتصال بنا.

البيان / إعادة توجيه الفاتورة:

سوف نرسل أي بيانات أو مراسلات أخرى إلى شخص ترشحه، إذا وافق ذلك الشخص على استلامها.

قراءات العدادات:

سوف ننصحك بكافة قراءات العداد إذا اتصلت بنا.

بيانات الحديث:

إذا كنت تشاهد جزئياً أو عمياناً، يمكن لأحد مستشارينا أن يتصل بك لقراءة ملخص لبيانك والإجابة على أي أسئلة قد تكون لديك.

رسائل البريد الإلكتروني / رسائل:

بالطبع يمكنك دائماً أن تكتب لنا أي أسئلة أو مشاكل. سنسعى دائماً للمساعدة.

اللغة الإنجليزية ليست لغتك الأولى؟

إذا لم تكن الإنجليزية لغتك الأولى، يمكنك أيضاً عرض دليل المستخدم الخاص بنا باللغة الأردية أو البولندية أو العربية أو الويلزية من خلال زيارة الموقع www.e.org

إذا كان لديك انقطاع للكهرباء، يرجى الاتصال برقم الهاتف الخاص بمنطقتك في الجدول أدناه:

المنطقة	الموزع	الرقم
17 North Scotland	SSE Power Distribution	0800 300 999
18 South Scotland	SP Energy Networks	0800 092 9290
15 North East England	Northern Powergrid	0800 6688 77
23 Yorkshire	Western Power Distribution	0800 6783 105
16 North West England	Electricity North West	0800 195 4141
13 Merseyside and North Wales	SP Energy Networks	0800 001 5400
21 South & West Wales	Western Power Distribution	0800 6783 105
14 West Midlands	Western Power Distribution	0800 6783 105
11 East Midlands	Western Power Distribution	0800 6783 105
19 South East England	UK Power Networks	0800 3163 105
12 London	UK Power Networks	0800 3163 105
10 East Anglia	UK Power Networks	0800 3163 105
20 Southern England	SSE Power Distribution	0800 072 7282
22 جنوب غرب إنجلترا	Western Power Distribution	0800 6783 105
Northern Ireland	Northern Ireland Electricity	03457 643 643

المعدات الطبية الكهربائية:

إذا كنت تعتمد على المعدات الطبية الكهربائية وفقدت الطاقة خارج ساعات العمل، يرجى الاتصال برقم الهاتف المناسب لمنطقتك على الفور.

رائحة الغاز:

إذا شممت رائحة الغاز، ففكر أن لديك تسرباً في الغاز أو كنت قلقاً من أن الأبخرة المحتوية على أول أكسيد الكربون تتسرب من جهاز الغاز، يرجى الاتصال بخط خدمات الغاز المجاني على الفور على الرقم 0800111999.

طرق بسيطة لتوفير الطاقة وتقليل فواتيرك

بياناتك

ستخزن العدادات الذكية الخاصة بك بأمان كل بيانات الطاقة التي استخدمتها، دون أن تحتفظ بأي معلومات شخصية عنك. باستخدام وحدة العرض في المنزل، ستتمكن من عرض استخدامك للطاقة وبإدراكك، معلومات مثل قراءات العداد وستتم مشاركة الأرصدة الدائنة معنا. سيحصل مشغل الشبكة الخاص بك على حق الوصول إلى هذه البيانات، في شكل مجهول، لتمكينه من فهم استخدام الطاقة بشكل أفضل والسماح له بالتخطيط لاحتياجاتك من الطاقة.

ماذا يحدث لبياناتي؟

- يتم تخزين جميع بياناتك الشخصية داخل حسابك معنا.
 - سترسل إلينا أجهزة "Smart Meters" معلومات مثل كمية الطاقة المستخدمة في موقعك. ويمكننا تلقي هذه المعلومات بشكل متكرر كل نصف ساعة.
 - في كل يوم، في منتصف الليل، سيرسل جهاز القياس الخاص بك قراءات عداد حديثة مع مستويات الاستخدام والأرصدة الحالية.
- سيسمح لنا تلقي هذه المعلومات بتزويدك بمعلومات دقيقة إذا كان لديك أي أسئلة تتعلق باستخدام الطاقة الخاصة بك، كما نقدم لك نصيحة توفير الطاقة ذات الصلة. باستخدام هذه البيانات، نكون قادرين على التنبؤ باستخدامك المستقبلي للطاقة مما يعني أنه يمكننا شراء طاقتنا بكفاءة أكبر، وبالتالي الحفاظ على أسعارنا منخفضة.

أنت مسيطر تماما

- البيانات التي يوفرها جهاز "Smart Meter" الخاص بك محمية، ويمكنك التحكم فيها، ويمكن أن تقر ما إذا كنت تريد إرسال المعلومات إلينا شهرياً أو يومياً أو خلال كل نصف ساعة.
- يمكنك اختيار السماح لنا بمشاركة بياناتك مع منظمات أخرى وإذا كان بإمكاننا استخدام هذه المعلومات لأغراض المبيعات والتسويق.
- يمكنك تغيير هذه التفضيلات في أي وقت عن طريق الاتصال بفريق خدمة العملاء لدينا.

لتغيير تفضيلاتك أو لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء لدينا على 03331039575 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحاً حتى 08:00 مساءً أو يوم السبت من 09:00 صباحاً حتى 05:00 بعد الزوال.

استخدم برامج Eco و Energy Saving على غسالات الصحون والغسالات والمجففات.



استخدم المصابيح الموفرة للطاقة، ويمكن شراؤها من أي سوق ممتازة أو متجر أدوات منزلية.



حافظ على درجة حرارة التلاجة بين 0 و 5 درجات.



قم بتركيب مخفض التدفق لتقليل استهلاك المياه أثناء الاستحمام (أقل من الماء للحرارة).



تذكر إيقاف التدفئة والأضواء قبل مغادرة المنزل.



قم بإيقاف تشغيل الأجهزة في الخطوط الرئيسية.



استخدم مؤقتاً للتأكد من أن التدفئة لا تعمل إلا عندما تحتاج إليها.



اجعل مجفف الملابس الخاص بك أكثر كفاءة عن طريق تنظيف الفلتر بانتظام واستخدام دوران عالي في الغسالة قبل التجفيف.



إبقاء الأبواب الخارجية الخاصة بك مغلقة.



قم بخفض درجة حرارة غسالة الملابس إلى 30 درجة.



لمزيد من المشورة كفاءة الطاقة. بما في ذلك المعلومات حول المساعدة المالية من أجل تكلفة التدابير المتاحة من الزيارة الحكومية www.energysavingtrust.org.uk

يعرض عداد الغاز الخاص بي "My Smart Gas Meter" رسالة "تحميل زائد" على الشاشة وأنا خارج العرض. هل يمكنني العودة إلى العرض؟

نعم. أولاً تأكد من إيقاف تشغيل جميع الأجهزة من مصدر التيار الكهربائي. أدر الذراع الأحمر (بجوار عداد الغاز الذكي) إلى "إيقاف".

اضغط على "A" واتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة
قم بإرجاع الذراع الأحمر إلى وضع التشغيل "on" لإطلاق الغاز في العداد. يجب الآن
أن تكون قد استعدت العرض الخاص بك.
إذا واجهت أي مشاكل، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء لدينا.

هل العدادات الذكية الخاصة بي آمنة؟

تستخدم العدادات الذكية موجات الراديو منخفضة المستوى، مثل تلك المتواجدة في أجهزة التلفزيون والراديو والهواتف المحمولة والواي فاي. استعرضت الصحة العامة في إنجلترا (PHE) الأدلة وخلصت إلى أن التعرض لموجات الراديو منخفضة المستوى لا يشكل أي مخاطر على صحتك.

كيف يمكنني مراقبة مستويات الاستخدام الخاصة بي؟

يمكنك مراقبة مستويات الاستخدام الخاصة بك باستخدام IHD (الشاشة الداخلية) ضمن "الاستهلاك السابق" في القائمة الخاصة بك. سيعرض هذا كمية الغاز والكهرباء التي استخدمتها في الساعة أو اليوم أو الأسبوع أو الشهر. يمكنك التحقق من استخدامك بالكيلوواط ساعة، التحقق من التكلفة أو من كمية ثاني أكسيد الكربون. ما عليك سوى الضغط على الخيار ذي الصلة لتغيير طريقة العرض.

الأسئلة الشائعة

لقد أدخلت التعبئة لكن المال لم يُنسب إلى عدادي. هل يمكنني إضافته يدويًا؟

نعم. يمكنك إدخال رمز البائع المكون من 20 رقمًا إلى جهاز IHD (للاستخدام في المنزل) أو إلى "Smart Meter" نفسه. يمكنك القيام بذلك من خلال الشاشة الداخلية الخاصة بك عن طريق الضغط على القائمة، والحساب، ثم حدد نوع الوقود المناسب وأدخل رمز البائع.
بدلاً من ذلك، يمكنك إدخال رمز البائع مباشرة إلى "Smart Meter" الخاص بك. يرجى البدء بإدخال "A" في بداية الرمز و "B" في نهايته.

ماذا أفعل إذا استنفدت الرصيد؟

إذا استنفدت رصيدك، يمكنك الحصول على رصيد طارئ بقيمة 15 جنيهًا إسترلينيًا على كل من جهازك "Smart Meters". في المرة التالية التي ستقوم فيها بتعبئة رصيدك، سيتم خصم أي رصيد طارئ استخدم من الدفعة التي قمت بها.
إذا استنفدت رصيد الطوارئ وتعاني من مشاكل من أجل زيادة الرصيد، يرجى الاتصال بمكتبنا على 0333 103 9575 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 8 مساءً أو يوم السبت من الساعة 9 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً.

ماذا يحدث إذا فقدت بطاقات تعبئة الرصيد؟

إذا فقدت بطاقات تعبئة رصيدك، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 0333 103 9575 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 8 مساءً أو السبت من الساعة 9 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً حتى تتمكن من تزويدك ببطاقات بديلة.

يمكنك إنشاء الرمز الشريطي لبطاقتك الذكية في قسم "الدفع في المتجر" من تطبيقنا.

بدلاً من ذلك، إذا كنت بحاجة إلى التحقق من أرقام بطاقات الدفع الخاصة بك، فيمكنك القيام بذلك عن طريق الضغط على القائمة الموجودة على شاشة IHD (للاستخدام داخل المنزل) متبوعاً بالإعدادات، المعلومات.

هل انت بحاجة إلى مساعدة؟

نأمل أن يتم الرد على جميع أسئلتك في دليل المستخدم هذا، ولكن إذا كنت لا تزال تواجه صعوبات، فيمكن أن يساعدك فريق خدمة العملاء لدينا على:

راسلنا بالبريد الإلكتروني على:
Customer.service@e.org

اكتب إلينا:

E T3
Trinity Park
Birmingham B37
7ES

www.e.org

www.e.org/topup

خط مساعدة العملاء

03331039575

من الاثنين إلى الجمعة: من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 8 مساءً أو يوم السبت: من الساعة 9 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً

بطاقات التعبئة

ننصحك بتدوين أرقام بطاقة الغاز و / أو الكهرباء الخاصة بك المكونة من 19 رقمًا هنا، تحسبًا لحالة ضياع البطاقات الخاصة بك. تتم طباعة هذه الأرقام على طول الجزء العلوي من بطاقتك، ويمكن استخدامها في تعبئة الرصيد على التطبيق، عبر الإنترنت، عبر الهاتف، عبر رسالة نصية، وكذلك عبر أي منفذ PayPal:

رقم بطاقة الكهرباء

رقم بطاقة الغاز

دليل المستخدم - الوقود المزدوج، الدفع المسبق الذكي

دليل المستخدم - الوقود المزدوج، الدفع المسبق الذكي