



INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA

Podwójne paliwo
Inteligentne liczniki przedpłaty

Spis treści

Wyświetlacz domowy	4
Twój przegląd użytkownika	6
Menu główne	7
Twoje wiadomości	7
Twoja historia	8
Twoja taryfa	8
Twoja płatność	9
Kredyt awaryjny	10
Przyjazny kredyt	10
Twoje ustawienia	11
Utrata zasilania	12-13
Funkcje klawiatury inteligentnego licznika	14-15
Uzupełnianie	16
Pobieranie aplikacji	17
Doładowanie w aplikacji / sklepie / online	18-19
Dalsze porady	20-23
Obniżanie rachunków	24
Twoje dane	25
Najczęściej zadawane pytania	26-27
Pomoc i dane kontaktowe	28

Wyświetlacz domowy

Wyświetlacz w domu komunikuje się z licznikami gazu i elektryczności, dzięki czemu można dokładnie zobaczyć, co się dzieje, bez konieczności przechodzenia bezpośrednio do liczników. Instalator umieści go gdzieś z silnym sygnałem, aby mógł łatwo rozmawiać z licznikami.

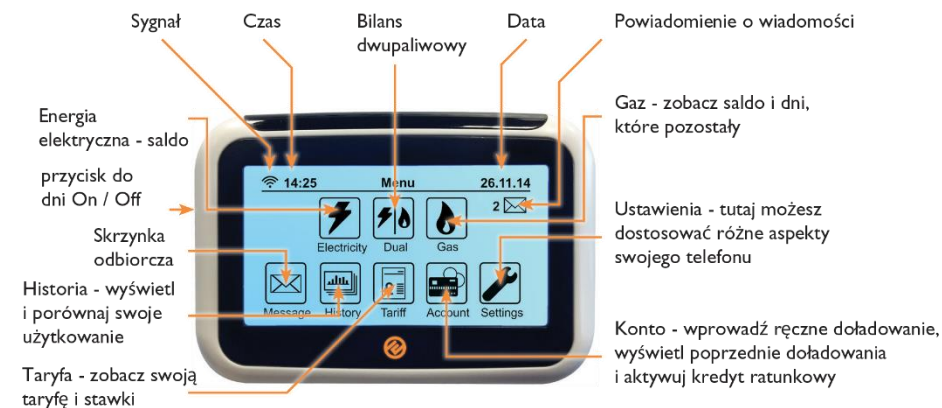


Mierniki gazu i elektryczności

Twoje liczniki rejestrują, ile energii zużywasz. Można je znaleźć w wielu lokalizacjach, ale zwykle znajdują się w szafce, korytarzu lub na zewnątrz. Dobrym pomysłem jest zaznajomienie się z ich lokalizacją (i gdzie znajduje się klucz do zewnętrznej skrzynki z licznikami) w przypadku, gdy potrzebujesz dostępu do manipulatorów na licznikach.



Twój domowy wyświetlacz ma ekran dotykowy i zapewni szybki dostęp do stanu twojego bilansu energii elektrycznej i gazu. Powinien być podłączony do sieci przez cały czas.



Wyświetlacz domowy działa ze standardowym przewodem zasilającym mini-USB. Może również działać na 2 bateriach AAA, jeśli nie masz zasilania.

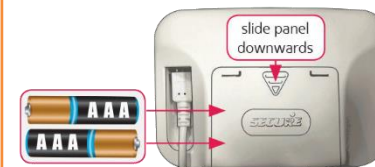
Trzymaj mnie podłączonego!

Zawsze przechowuj swój domowy wyświetlacz podłączony do sieci, aby pozostawał w stałej łączności z glukometrem i wyświetlał dokładne informacje. Wykorzystuje tak mało energii, że kosztuje go nie więcej niż 20 pensów rocznie, aby go pozostawić cały czas.



Nie zostawiaj mnie!

Wyświetlacz w domu zabiera baterie, dzięki czemu można z niego korzystać nawet wtedy, gdy masz wyłączone zasilanie. Zalecamy, aby nie zostawiać ich po włączeniu zasilania, ponieważ może to z czasem doprowadzić do ich wyczerpania - zamiast tego trzymaj je pod ręką, jeśli ich potrzebujesz.



Twój przegląd użytkownika

Jest to "ekran domyślny", który będzie zawsze wyświetlany po 60 sekundach lub po wyłączeniu zasilania.

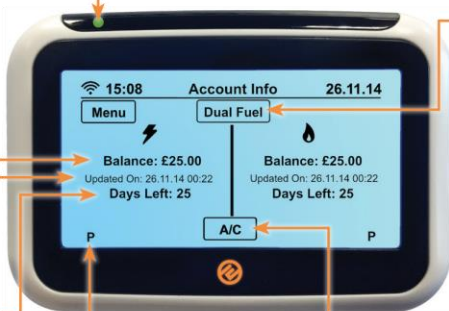
Na "ekranie domyślnym", dioda LED dotyczy tylko sald kredytowych:

- Zielony = dużo kredytu
- Pomarańczowy = kredyt jest w połowie wykorzystany
- Czerwony = niski kredyt

Możesz ustawić swój "Alert niskiego kredytu" z "Ekranu ustawień", patrz strona 11.

To pokazuje, ile masz obecnie kredytu na swoim liczniku.

To pokazuje, kiedy Twój telefon łączył się z Twoimi licznikami po raz ostatni.



Naciśnij tutaj, aby przełączyć. Podwójne paliwo, Tylko elektryczność i Ekran tylko gazowe. Te alternatywne ekrany będą zawierały podsumowanie doładowań.



Jest to w przybliżeniu liczba dni, przez które dostawa będzie trwać. Opiera się na aktualnym tempie użytkowania; jeśli zwiększysz lub zmniejszysz wskaźnik wykorzystania, liczba ta zmieni się, aby pokazać, jak długo starczy twój bilans. Uwaga: kiedy liczniki są instalowane po raz pierwszy, funkcja ta zajmie około tygodnia, aby dokonać poprawnych obliczeń.

P = Tryb przedpłaty
E = Tryb kredytu ratunkowego
F = Przyjazny tryb kredytowy
C = Tryb kredytowy

Ten przycisk pokazuje, na którym ekranie aktualnie się znajdujesz. Naciśnij ten przycisk, aby przeglądać różne ekrany; będzie przewijać: "£ na godzinę", "kWh" i "Co2Kg". Ponowne naciśnięcie przycisku spowoduje powrót do tego ekranu.

Menu główne

Jeśli chcesz coś zmienić na ekranie głównym, możesz zawsze powrócić do menu głównego, naciskając przycisk "Menu" w lewym górnym rogu większości ekranów.



Twoje wiadomości

Aby wyświetlić wiadomości, naciśnij przycisk "Message" na ekranie głównym w menu głównym. Wyświetli listę przeczytanych i nieprzeczytanych wiadomości na ekranie poniżej.



Funkcja wiadomości znajduje się na twoim telefonie, dzięki czemu możemy wysłać ci aktualizacje i powiadomienia. Każda zmiana ceny lub zmiana taryfy lub licznika zostanie wysłana na twoją skrzynkę odbiorczą, a wiadomość zostanie wyświetlona, abyś mógł potwierdzić.

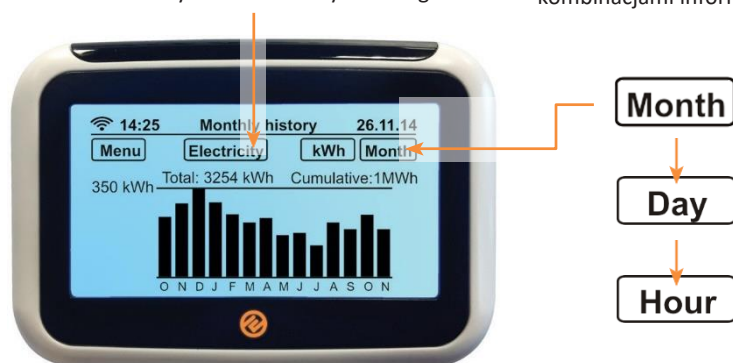


Twoja historia

Kliknięcie przycisku "History" na stronie Płatności spowoduje wyświetlenie zakresu wykresów pokazujących, ile gazu i / lub energii elektrycznej zużywasz i kiedy, przez ostatnią godzinę, dzień, tydzień lub miesiąc. Kliknij przycisk "kWh" lub "Hour", aby przewinąć różne kombinacje informacji.

Kliknij przycisk "Electricity", aby poruszać się pomiędzy Historia elektryczności i ekrany historii gazu.

Naciśnij przyciski, aby przełączać między różnymi kombinacjami informacji.



Aby ustawić cele użycia, przejdź do "Targets" na ekranie "Settings" i wybierz "kWh", "£ per hour" lub "CO2". Szczegóły na stronie 11.

Twoja taryfa

Aby wyświetlić swoją nazwę taryfy i stawki, naciśnij przycisk "Tariff" na ekranie "Main Menu". Następnie naciśnij przycisk "Electricity" i wyświetli się ekran taryfy gazowej. Naciśnij ponownie przycisk „Gas”, aby powrócić do ekranu taryf energii elektrycznej.



Twoja płatność

Ręczne doładowania

Jeśli doładowujesz się online, w punkcie sprzedaży PayPoint lub za pośrednictwem SMS-a, a pieniądze nie zasilą twojego glukometru automatycznie, musisz wykonać ręczne doładowanie, wpisując tutaj 20, 40 lub 60-cyfrowy kod "vend" - ten kod będzie na rachunku. Ważne jest, aby zachować swoje pokwitowania w przypadku, gdy doładowanie się nie powiedzie.



Kod sprzedawcy znajdziesz na każdym rachunku, niezależnie od tego, czy otrzymasz go na papierze, SMS-em lub e-mailem. Może to być jakimkolwiek numerem pomiędzy 20-60 cyframi.



Kredyt awaryjny



Jeśli ignorujesz powiadomienia, że Twój kredyt jest niski lub chcesz wcześniej aktywować kredyt ratunkowy; naciśnij przycisk "E-Credit" na ekranie płatności. Pojawi się powyższy ekran z prośbą o zaakceptowanie 15 GBP kredytu awaryjnego. Naciśnij przycisk "E-Credit", aby go aktywować, lub "Ignore", aby wrócić.

Uwaga: poprzez naciśnięcie tego przycisku dajesz pozwolenie, aby twój miernik wprowadził kredyt ratunkowy, gdy / w twoim banku zabraknie kredytu. Aby sprawdzić, czy aktywowano kredyt ratunkowy, sprawdź domyślny ekran za pomocą "Main Menu" - następnie wybierz "Electricity" lub "Gas", a w lewym rogu ekranu pojawi się "E".

Kredyt awaryjny

Dostęp do kredytu ratunkowego można uzyskać za pomocą liczników gazu i prądu, naciskając (7) na klawiaturze.

Na ekranie wyświetli się: E-Credit: Selected, Not Now lub Used Up.

Alternatywnie na ekranie pojawią się instrukcje, które należy wykonać, aby uzyskać dostęp do kredytu ratunkowego.

Przyjazny kredyt

Przyjazny kredyt oznacza, że nie stracisz elektryczności podczas wieczorów, weekendów i dni wolnych od pracy.

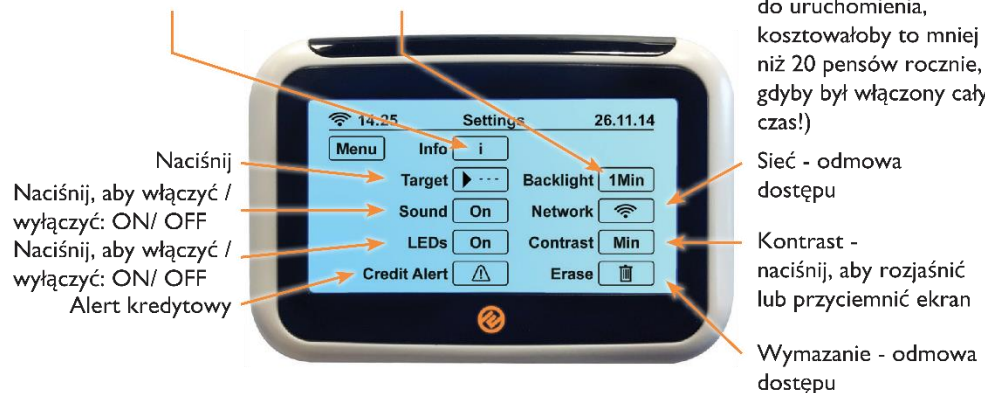
Jeśli po godzinie 15 zabraknie Ci kredytu (standardowego lub awaryjnego), zasilanie nie wyłączy się do godziny 10:00 rano następnego dnia roboczego.

Twoje ustawienia

Przycisk "Settings" umożliwia proste wprowadzanie zmian w ustawieniach wyświetlacza w domu i obejmuje funkcje budżetowania.

Informacje - tutaj możesz zobaczyć numer seryjny licznika i MPAN / MPN.

Podświetlenie - naciśnij, aby wybrać, czy chcesz, aby wyświetlacz świecił cały czas, czy też chcesz go wyłączyć po 1 minucie. Lampka włączy się po dotknięciu ekranu. (Światło zużywa tak mało energii



Cele/ tarcza

(£) Ustaw docelowy koszt - upewnij się, że prawy górny przycisk wyświetla znak "£", naciśnij go, aż się wyświetli. Następnie naciśnij przycisk kwoty i wprowadź limit, który chcesz wydać w ciągu jednego dnia, a następnie naciśnij przycisk "OK". Jeśli zbliżysz się do przekroczenia tej wartości w ciągu jednego dnia, usłyszysz alarm, aby Cię powiadomić.

(kWh) Ustaw cel ekologiczny - upewnij się, że prawy górny przycisk pokazuje znak "kWh", naciśnij go, dopóki się nie wyświetli. Następnie ustaw cel jak wyżej.

(CO2Kg) Ustaw cel ekologiczny - upewnij się, że górny prawy przycisk pokazuje znak "CO2Kg", naciśnij go, aż się wyświetli. Następnie ustaw cel jak wyżej.

Alert kredytowy

Kiedy wskaźnik gazu lub elektryczności spadnie do 2 £, twój domowy wyświetlacz uruchomi alarm. Możesz jednak ustawić tutaj swój własny "Low Credit Alert", klikając pole "£ amount" i wprowadzając kwotę, o której chcesz zostać powiadomiony. Dioda LED będzie zielona, jeśli nie wykorzystasteś dużej części limitu, pomarańczowa, jeśli jesteś w połowie drogi i czerwona, jeśli prawie wyczerpałeś swój limit.

Uwaga: zaleca się, aby nie ustawiać "Low Credit Alert" poniżej 1 GBP, ponieważ może to nie wystarczyć na doładowanie konta.

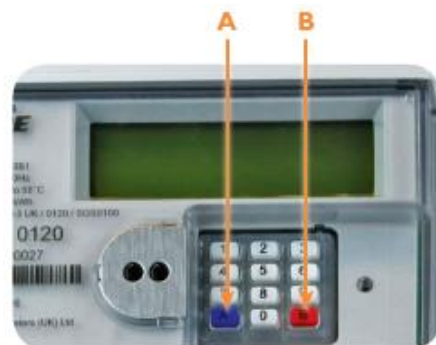
Utrata zasilania - Elektryczność

Jeśli zabraknie Ci punktów i stracisz zasilanie, będziesz musiał doładować, aby uzyskać kredyt o wartości co najmniej 1,00 GBP. Będzie to wymagało, aby ktoś był na terenie nieruchomości, aby ponownie włączyć prąd.



Wyświetlacz domowy

Po doładowaniu, przejdź do wyświetlacza domowego i upewnij się, że masz działające baterie AAA, naciśnij przycisk zasilania, a zobaczysz powyższy ekran. Jeśli nie masz żadnych działających baterii, musisz ponownie włączyć prąd za pomocą licznika energii elektrycznej.



Klawiatura licznika energii elektrycznej

Jeśli twój domowy wyświetlacz nie działa, przejdź do klawiatury licznika energii elektrycznej. Naciśnij "A", aby aktywować, a następnie ponownie "A", a następnie naciśnij "B" i elektryczność powinna wrócić.

Utrata zasilania - Gaz

Jeśli zabraknie Ci punktów i stracisz zasilanie, będziesz musiał doładować, aby uzyskać kredyt o wartości co najmniej 1,00 GBP. Będzie to wymagało obecności kogoś na miejscu, aby ponownie włączyć gaz i / lub energię elektryczną.



Wyświetlacz domowy

Uwaga: Nie można przywracać miernika gazu za pomocą wyświetlacza domowego. Jest to dla twojego bezpieczeństwa i tak jest ustalone w całej branży energetycznej. Powodem tego jest to, że jeśli wyczujesz gaz pochodzący z gazomierza, nie powinieneś przywracać mocy, ponieważ jest potencjalnie niebezpieczne. Jeśli zdolność została przywrócona za pomocą wyświetlacza domowego, możliwe byłoby przywrócenie w oddzielnym pomieszczeniu z licznika gazu i oznaczałoby, że po przywróceniu może nie być w stanie wyczuć potencjalnego wycieku gazu.



Klawiatura licznika gazu

Niezależnie od tego, czy monitor jest w domu, czy nie, MUSISZ włączyć zasilanie gazem z powrotem za pomocą klawiatury gazomierza. Wynika to z funkcji bezpieczeństwa wbudowanej w licznik gazu. Aby podłączyć gazomierz, naciśnij przycisk „A”, na wyświetlaczu pojawi się „connect”. Naciśnij „A” ponownie, a następnie naciśnij przycisk „B”, twój gaz powinien wrócić.

Uwaga:

Czasami, ponieważ licznik gazu jest wyłączony, będzie w stanie uśpienia, więc doładowanie się nie zarejestruje. W takim przypadku, gdy naciśniesz „A”, nastąpi przejście do trybu vend. Aby ponownie włączyć gaz, wprowadź swój 20, 40 lub 60-cyfrowy kod dostawcy i wyślij go, naciskając „B”. Następnie naciśnij „A”, aby ponownie podłączyć licznik gazu, a „B”, aby przywrócić zasilanie.

Funkcje klawiatury inteligentnego licznika – Elektryczność

Dzienne zużycie energii	
Naciśnij (1)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Koszt energii zużywanej do tej pory dzisiaj
Naciśnij dwukrotnie:	Koszt energii zużytej poprzedniego dnia
Tygodniowe zużycie energii	
Naciśnij (2)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Koszt energii zużywanej do tej pory w bieżącym tygodniu
Naciśnij dwukrotnie:	Koszt energii zużytej poprzedniego tygodnia
Miesięczne zużycie energii	
Naciśnij (3)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Koszt energii zużywanej do tej pory w bieżącym miesiącu
Naciśnij dwukrotnie:	Koszt energii wykorzystany w poprzednim miesiącu
Miesięczne kWh	
Naciśnij (4)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Wykorzystanie kWh w poprzednim miesiącu
Kontynuuj naciśnięcie (4):	Aby przewinąć poprzednie miesiące (maksymalnie 12 miesięcy)
Informacje o długach	
Naciśnij (5)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Informacje o długach

Dane taryfowe	
Naciśnij (6)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Informacje taryfowe
Naciśnij dwukrotnie:	Stała opłata
Naciśnij trzy razy:	Stawka taryfowa 1
Naciśnij 4 razy:	Stawka taryfowa 2
Kredyt awaryjny/ Dług	
Naciśnij (7)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Postępuj zgodnie z instrukcjami, jeśli kredyty ratunkowe są dostępne
Naciśnij dwukrotnie:	Kwota do spłaty
Status przyjaznego kredytu	
Naciśnij (8)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Status przyjaznego kredytu
Dane importu / eksportu	
Naciśnij (9)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Import kWh (odczyt licznika)
Naciśnij dwukrotnie:	Eksport kWh
Naciśnij trzy razy:	Import KVARH
Naciśnij 4 razy:	Eksport KVARH
Różne dane	
Naciśnij (0)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Sprawdzanie wyświetlacza
Naciśnij dwukrotnie:	Data
Naciśnij trzy razy:	Czas
Naciśnij cztery razy:	Załadowanie
Naciśnij pięć razy:	Dane Co2

Funkcje klawiatury inteligentnego licznika – Gaz

Dzienne zużycie energii	
Naciśnij (1)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Koszt energii zużywanej do tej pory dzisiaj
Naciśnij dwukrotnie:	Koszt energii zużytej poprzedniego dnia
Tygodniowe zużycie energii	
Naciśnij (2)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Koszt energii zużywanej do tej pory w bieżącym tygodniu
Naciśnij dwukrotnie:	Koszt energii zużytej poprzedniego tygodnia
Miesięczne zużycie energii	
Naciśnij (3)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Koszt energii zużywanej do tej pory w bieżącym miesiącu
Naciśnij dwukrotnie:	Koszt energii wykorzystany w poprzednim miesiącu
Miesięczne kWh	
Naciśnij (4)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Wykorzystanie kWh w poprzednim miesiącu
Kontynuuj naciśnięcie (4):	Aby przewinąć poprzednie miesiące (maksymalnie 12 miesięcy)
Informacje o długach	
Naciśnij (5)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Informacje o długach

Dane taryfowe	
Naciśnij (6)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Informacje taryfowe
Naciśnij dwukrotnie:	Stała opłata
Naciśnij trzy razy:	Stawka taryfowa 1
Naciśnij 4 razy:	Stawka taryfowa 2
Kredyt awaryjny/ Dług	
Naciśnij (7)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Postępuj zgodnie z instrukcjami, jeśli kredyty ratunkowe są dostępne
Naciśnij dwukrotnie:	Kwota do spłaty
Status przyjaznego kredytu	
Naciśnij (8)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Status przyjaznego kredytu
Dane importu / eksportu	
Naciśnij (9)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Objętość gazu
Naciśnij dwukrotnie:	Import kWh (odczyt licznika)
Różne dane	
Naciśnij (0)	Na klawiaturze
Naciśnij raz:	Sprawdzanie wyświetlacza
Naciśnij dwukrotnie:	Data
Naciśnij trzy razy:	Czas
Naciśnij cztery razy:	Załadowanie
Naciśnij pięć razy:	Dane Co2

Uzupełnianie

Wraz z licznikami otrzymasz także własne inteligentne karty płatnicze energii elektrycznej i gazu, umożliwiające doładowywanie liczników, kiedy tylko zajdzie taka potrzeba. Jeśli przeprowadzisz się do domu w przyszłości, będziesz musiał zostawić swoje karty w swojej aktualnej posiadłości, aby mogli z nich korzystać kolejni użytkownicy.

Aby doładować swoje liczniki, możesz zabrać swoje karty doładowania do dowolnego gniazda PayPoint lub doładować online www.e.org/topup

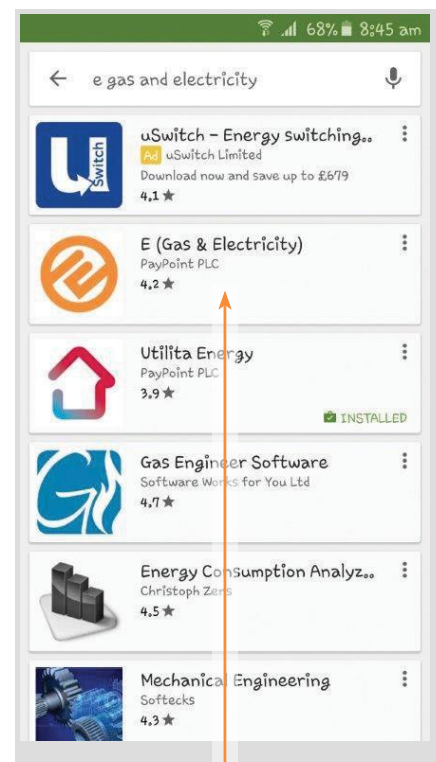
Możesz również doładować w zaciszu swojego domu poprzez: -

- Nasza aplikacja z App Store lub Google Play
- Nasza automatyczna linia doładowań 0121 621 4030
- Wiadomość tekstowa 0121 285 6322; musisz najpierw zarejestrować swój numer telefonu komórkowego i szczegóły płatności online.

Ile mogę doładować?

	Minimalne doładowanie za metr	Minimalne doładowanie za metr
Punkty PayPoint	£1	£49
W sieci	£10	£175
Aplikacja mobilna	£10	£175
Wiadomość tekstowa 01212856322	£10	£175
Doładuj linię telefoniczną 01216214030	£10	£175

Pobieranie aplikacji

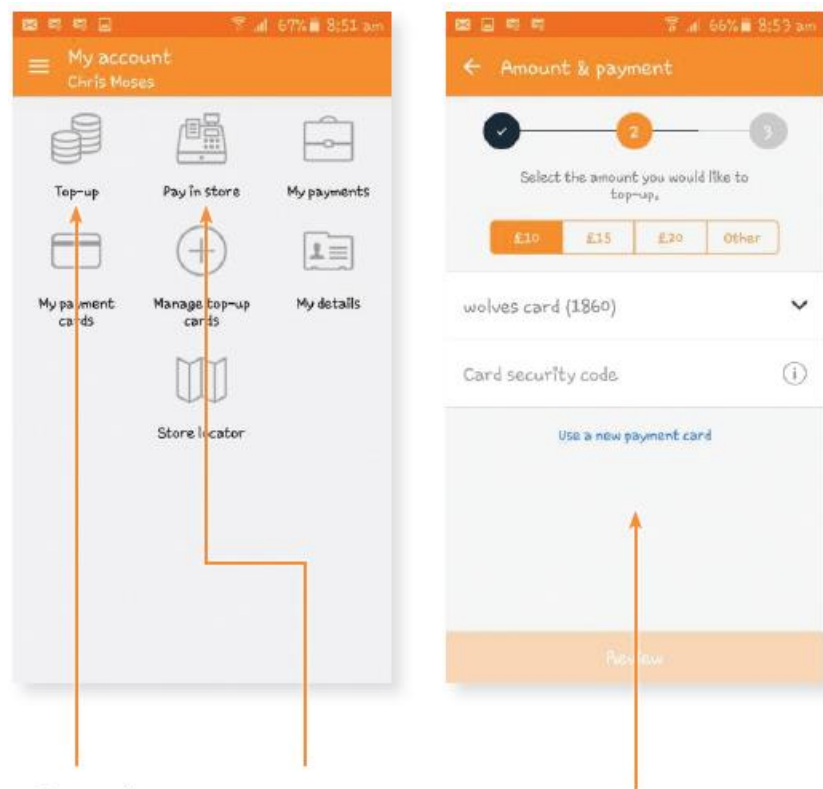


Odwiedź Google Play na urządzeniach z Androidem lub sklepie z aplikacjami dla iOS.



Wyszukaj E Gas and Electricity, zainstaluj aplikację.

Doładowanie w aplikacji



Po zarejestrowaniu konta możesz doładować każdą porę dnia za pomocą zaledwie kilku kliknięć.

Możesz również doładować swój lokalny PayPoint za pomocą naszego generatora kodów kreskowych w opcji "Zapłać w sklepie", jeśli nie masz dostępu do swoich kart inteligentnych

Wybierz kwotę płatności i wybierz zapisaną kartę kredytową/debetową

Doładowanie w sklepie

1. Weź karty doładowujące energię elektryczną i / lub gaz do dowolnego gniazdka PayPoint.
2. Sprzedawca przetworzy Twoją płatność, a doładowanie zostanie automatycznie przesłane do Twojego licznika (np. wiadomość tekstowa).
3. Otrzymasz pokwitowanie z unikalnym 20-, 40- lub 60-cyfrowym kodem doładowania. Możesz użyć tego kodu doładowania, aby ręcznie wprowadzić płatność na wyświetlaczu lub liczniku w domu, jeśli doładowanie nie przybył automatycznie.
4. Twoja dostawa powinna być automatycznie naliczana, jednak w niektórych przypadkach może upłynąć do 30 minut na wyświetleniu Twojego nowego salda na ekranie wewnętrznym (jeśli jesteś poza dostawą, wprowadź doładowanie ręcznie, aby od razu przywrócić zasilanie, patrz strona 9, aby uzyskać więcej informacji, jak to zrobić).
5. Twoja energia elektryczna i / lub gaz powinny być teraz doładowane, możesz sprawdzić, czy udało się to na wyświetlaczu domowym, patrz strona 6.

Doładowanie w sieci

Doładowywanie online jest łatwe

1. Idź do: www.e.org/topup
2. Zarejestruj się jako konto lub doładuj jako gość
3. Wybierz dostawę, którą chcesz doładować
4. Wprowadź kod doładowania / numer karty płatniczej
5. Wprowadź kwotę, którą chcesz doładować
6. Wprowadź dane swojej karty płatniczej
7. Twoja płatność zostanie automatycznie przesłana do Twojego licznika, a pokwitowanie zostanie wysłane do Ciebie e-mailem lub SMS-em, preferowanym przez Ciebie sposobem.

Dalsze porady

SMICoP (Kodeks instalacji Smart Meter)

W E jesteśmy zobowiązani do przestrzegania standardów usług określonych w SMICoP. SMICoP zapewnia wysoką jakość usług podczas instalacji inteligentnych liczników oraz umiejętność korzystania ze sprzętu Smart Metering w celu poprawy efektywności energetycznej w domu.

Centrum Informacji Obywatelskiej

Usługa konsumencka Citizens Advice zapewnia bezpłatne, poufne i niezależne porady.

Poznaj swoje prawa:

Łatwo uzyskać bezpłatną, niezależną poradę, dzięki której “poznasz swoje prawa” jako konsumenta energii. Możesz uzyskać lepszą ofertę, dowiedzieć się, jak złożyć skargę, uzyskać porady dotyczące jakości energii elektrycznej lub dostaw gazu, lub poprosić o pomoc, jeśli nie możesz płacić rachunków. Aby uzyskać informacje na temat swoich praw, odwiedź stronę internetową www.citizensadvice.org.uk/energy, aby uzyskać aktualne informacje lub skontaktuj się z obsługą klienta Citizens Advice pod numerem 0345 404 0506.

Specjalne potrzeby?

Staramy się pomagać klientom o specjalnych potrzebach. Jeśli cierpisz na chorobę przewlekłą, jesteś zarejestrowany jako niepełnosprawny, masz wiek emerytalny lub mieszkasz z dziećmi w wieku do 5 lat; lub w inny sposób znajdując się w trudnej sytuacji i wymagają dodatkowych usług związanych z twoimi potrzebami w zakresie dostępu, komunikacji i bezpieczeństwa, skontaktuj się z nami.

Przekierowanie komunikatu / rachunku:

Prześlemy wszelkie oświadczenia lub inną korespondencję do osoby, którą wyznaczysz, jeśli ta osoba wyrazi zgodę na ich otrzymanie.

Odczytanie licznika:

Doradzimy Ci wszystkie odczyty liczników, jeśli się z nami skontaktujesz.

Oświadczenia ustne:

Jeśli jesteś niedowidzący lub niewidomy, jeden z naszych doradców może zadzwonić do Ciebie, aby przeczytać podsumowanie wyciągu i odpowiedzieć na wszelkie pytania.

E-maile / listy:

Oczywiście zawsze możesz napisać do nas z pytaniami lub problemami. Zawsze staramy się pomóc.

Angielski nie jest Twoim pierwszym językiem?

Jeśli angielski nie jest twoim pierwszym językiem, możesz również przejrzeć naszą instrukcję obsługi w języku urdu, polskim, arabskim lub walijskim, odwiedzając stronę www.e.org

Odcięcie prądu

Jeśli masz przerwę w dostawie prądu, zadzwoń pod numer telefonu swojego regionu w poniższej tabeli:

Rejon	Dystrybutor	Numer
17 North Scotland	Dystrybucja energii SSE	0800 300 999
18 North 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 North 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	Dystrybucja energii SSE	0800 072 7282
22 North West England	Western Power Distribution	0800 6783 105
Irlandia Północna	Northern Ireland Electricity	03457 643 643

Elektryczny sprzęt medyczny:

Jeśli jesteś uzależniony od elektrycznego sprzętu medycznego i straciłeś moc poza godzinami otwarcia, natychmiast skontaktuj się z odpowiednim numerem telefonu dla swojego regionu.

Zapach gazu:

Jeśli wyczuwasz zapach gazu, myślisz, że masz wyciek gazu lub obawiasz się, że opary zawierające tlenek węgla uciekają z urządzenia gazowego, natychmiast zadzwoń na bezpłatną linię pomocy gazowej pod numerem 0800 111 999.

Proste sposoby na oszczędzanie energii i obniżenie rachunków

 <p>Używaj energooszczędnych żarówek, które można kupić z dowolnego supermarketu lub sklepu z artykułami gospodarstwa domowego.</p>	 <p>Używaj programów Eco i Energy Saving na zmywarkach, pralkach i suszarkach.</p>
 <p>Zainstaluj reduktor przepływu, aby zmniejszyć zużycie wody podczas prysznica (mniej wody do podgrzania).</p>	 <p>Trzymaj temperaturę lodówki między 0 a 5 stopni.</p>
 <p>Wyłącz urządzenia przy zasilaniu.</p>	 <p>Pamiętaj, aby wyłączyć ogrzewanie i oświetlenie przed opuszczeniem domu.</p>
 <p>Spraw, aby Twoja suszarka bębnowa była bardziej wydajna, regularnie czyszcząc filtr i używając wysokie wirowanie w pralce przed wyschnięciem.</p>	 <p>Użyj timera, aby upewnić się, że ogrzewanie jest włączone tylko wtedy, gdy go potrzebujesz.</p>
 <p>Zmniejsz temperaturę pralki do 30 stopni.</p>	

W celu uzyskania dalszych porad dotyczących efektywności energetycznej; w tym informacje o pomocy finansowej na pokrycie kosztów środków dostępnych od rządu można znaleźć na stronie www.energysavingtrust.org.uk

Twoje dane

Twoje inteligentne liczniki bezpiecznie przechowują dane o zużytej energii, jednak nie będą przechowywać żadnych danych osobowych o Tobie. Korzystając z wyświetlacza w domu, będziesz mógł zobaczyć zużycie energii i za twoją zgodą, informacje takie jak odczyty liczników i salda kredytowe zostaną udostępnione nam. Twój operator sieci będzie miał dostęp do tych danych w anonimowej formie, aby umożliwić im lepsze zrozumienie zużycia energii i umożliwić im planowanie potrzeb energetycznych.

Co się dzieje z moimi danymi?

- Wszystkie twoje dane osobowe są przechowywane na Twoim koncie u nas.
- Twoje inteligentne liczniki przesyłają nam informacje, takie jak ilość energii zużywanej na terenie Twojej nieruchomości. Możemy otrzymywać te informacje tak często, jak co pół godziny.
- Każdego dnia o północy licznik przesyła nam aktualne odczyty liczników wraz z poziomami użytkowania i saldami bieżącymi.

Otrzymanie tych informacji pozwoli nam dostarczyć dokładnych informacji w przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących zużycia energii, a także zaoferować odpowiednie porady dotyczące oszczędzania energii. Korzystając z tych danych, jesteśmy w stanie przewidzieć przyszłe zużycie energii, co oznacza, że możemy bardziej efektywnie kupować energię, a nasze ceny są niższe.

Masz kontrolę

- Dane dostarczane przez Twój inteligentny licznik są chronione, masz nad nim kontrolę i możesz zdecydować, czy wysyłać nam informacje miesięcznie, codziennie czy co pół godziny.
- Dane za pośrednictwem swojego inteligentnego licznika są chronione, prosimy o dokładne przeczytanie lub podanie informacji.
- Możesz zmienić te preferencje w dowolnym momencie, kontaktując się z naszym Działem Obsługi Klienta.

Aby zmienić swoje preferencje lub uzyskać dodatkowe informacje, skontaktuj się z naszym Działem Obsługi Klienta pod numerem 0333 103 9575 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 20:00 lub w soboty w godzinach 9:00 - 17:00.

Najczęściej zadawane pytania

Doładowałem, ale pieniądze nie trafiły do mojego licznika. Czy mogę dodać je ręcznie?

Tak. Możesz wprowadzić 20-cyfrowy kod dostawcy do swojego urządzenia IHD (wyświetlacz domowy) lub do samego urządzenia Smart Meter.

Możesz to zrobić za pomocą wyświetlacza domowego, naciskając Menu, Konto, a następnie wybierz odpowiedni typ paliwa i wprowadź kod sprzedawcy.

Alternatywnie, możesz wprowadzić kod sprzedawcy bezpośrednio na swój inteligentny licznik. Zacznij od wpisania "A" na początku kodu i "B" na końcu.

Co mam zrobić, gdy zabraknie mi kredytu?

Jeśli zabraknie ci kredytu, masz dostęp do kredytu awaryjnego w wysokości 15 £ na obu swoich inteligentnych licznikach. Przy następnym doładowaniu, wszelkie środki na pogotowie zostaną potrącone z dokonanej wpłaty.

Jeśli zabraknie Ci kredytu awaryjnego i masz problemy z doładowaniem, zadzwoń do naszego biura pod numer 0333 103 9575 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 20:00 lub w soboty w godzinach 9-17.

Co się stanie, jeśli stracę karty doładowujące?

Jeśli zgubisz swoje karty doładowujące, zadzwoń do naszego Zespołu Obsługi Klienta pod numer 0333 103 9575 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-20:00 lub w soboty w godzinach od 9:00 do 17:00, abyśmy mogli zamówić wysłanie Ci kart zastępczych.

Możesz wygenerować kod kreskowy karty Smart w sekcji "Zapłać w sklepie" naszej aplikacji.

Alternatywnie, jeśli chcesz sprawdzić numery kart płatniczych, możesz to zrobić, naciskając przycisk Menu na urządzeniu IHD (wyświetlacz domowy), a następnie Ustawienia, Informacje.

My Smart Gas Meter pokazuje komunikat "OVERLOAD" na ekranie i jestem poza zasięgiem.

Czy mogę odzyskać dostawę?

Tak. Najpierw upewnij się, że WSZYSTKIE urządzenia są wyłączone z sieci. Przekręć czerwoną dźwignię (obok Inteligentnego miernika gazu) do pozycji "off" (wyłączony).

Naciśnij "A" i postępuj zgodnie z podpowiedziami na ekranie

Obróć czerwoną dźwignię z powrotem do pozycji "on

(włączone)", aby uwolnić gaz z licznika. Twoja dostawa

powinna teraz zostać przywrócona.

Jeśli wystąpią jakiegokolwiek problemy, skontaktuj się z naszym Zespołem Obsługi Klienta.

Czy moje inteligentne liczniki są bezpieczne?

Inteligentne liczniki wykorzystują fale radiowe o niskim poziomie, takie same jak telewizory, radia, telefony komórkowe i Wi-Fi. Inteligentne liczniki wykorzystują fale radiowe o poziomie zaawansowania, takie same jak instrumenty, radia, telefony komórkowe i Wi-Fi.

Jak mogę monitorować moje poziomy użytkownika?

Możesz monitorować poziomy użytkownika za pomocą swojego IHD (wyświetlacz domowy) w menu "Historia". Wyświetli to gaz i energię elektryczną, które wykorzystasteś na godzinę, dzień, tydzień lub miesiąc. Możesz sprawdzić zużycie w kWh, koszt lub CO2. Po prostu naciśnij odpowiednią opcję, aby zmienić swój widok.

Potrzebujesz pomocy?

Mam nadzieję, że na wszystkie pytania odpowiesz w tym podręczniku użytkownika, ale jeśli nadal masz problemy, nasz dział obsługi klienta może pomóc:

www.e.org

www.e.org/topup

Infolinia dla klientów

0333 103 9575

od poniedziałku do piątku

8:00 - 20:00 w sobotę: 9:00 - 17:00

Wyślij do nas e-mail:

Customer.service@e.org

Napisz do nas na:

E

T3

Trinity Park

Birmingham

B37 7ES

Karty doładowujące

Zalecamy zapisanie unikatowego 19-cyfrowego numeru karty doładowania gazu i / lub elektryczności w przypadku niewłaściwej wymiany kart. Numery te są drukowane na przedniej stronie kart doładowujących i mogą zostać wykorzystane do doładowania kart. w aplikacji, w Internecie, przez telefon, za pośrednictwem wiadomości tekstowych, a także w dowolnym punkcie PayPoint:

Numer karty energii elektrycznej

Numer karty gazowej