



دليل المستخدم

العداد الذكي المزدوج (SMETS2) -
نظام الدفع المسبق

الدفع المسبق، بطريقة ذكية!

بعد تركيب عداداتك الذكية الجديدة، يمكنك الآن الاستفادة من كافة الخيارات الحديثة المتاحة لك.

ستتمكن من متابعة استهلاكك وإعادة الشحن من منزلك أو أثناء التنقل عبر تطبيقنا المحمول **MySmartE**.

3	عداداتك الذكية
4	شاشة العرض المنزلية الخاصة بك
4-5	• التنقل
6-7	• تخصيص شاشة العرض المنزلية
8-9	إعادة الشحن
10-12	إذا لم تنجح عملية إعادة الشحن
13	عرض آخر 5 عمليات إعادة شحن
14	الدين
15-16	دعم عملائنا
15	• رصد الشحن الطارئ
16	• رصد الشحن التلقائي
16	• إشعارات انخفاض رصيد الشحن
17-18	طريقة تفعيل رصيد الشحن الطارئ
19-20	كيفية تفعيل الرصيد الطارئ
20	الانتقال إلى منزل جديد
21	الأسئلة الشائعة
22	معلومات إضافية
23	نصائح لتوفير الطاقة

عداد الكهرباء الخاص بك

عداد الكهرباء الجديد الخاص بك يحتوي على زري **A** و **B** في الأمام.

إذا احتجت لأي سبب إلى استخدام العداد نفسه، فيمكنك استخدام زري **A** و **B** للتنقل بين شاشات عرض العداد الذكي.



لعرض رصيد عدادك

اضغط على زر **A** للتنقل عبر الشاشات حتى تصل إلى رصيد العداد الخاص بك.

عداد الغاز الخاص بك

عداد الغاز الجديد الخاص بك يحتوي على أزرار **A** و **B** و **C** في الأمام.

إذا احتجت لأي سبب إلى استخدام العداد نفسه، يمكنك استخدام أزرار **A** و **B** و **C** للتنقل بين شاشات عرض العداد.



لعرض رصيد عدادك

اضغط على أي زر. إذا عرضت الشاشة قراءة العداد الخاصة بك، فاضغط على زر **A**.

شاشة العرض المنزلية (IHD)

ستستقبل شاشة العرض المنزلية الخاصة بك المعلومات من العدادات الذكية وتعرضها كلها في مكان واحد.

يمكنك استخدام شاشة العرض المنزلية لتحديد ميزانيات يومية، وتفعيل الرصيد الطارئ، والتحقق من رصيدك، ومتابعة استهلاك الطاقة الخاص بك.

تشغيل الجهاز



قم بتوصيل محول الطاقة بالجهاز. اضغط مع الاستمرار على زر التشغيل الموجود في خلف الجهاز حتى يشتغل.

من الأفضل دائمًا ترك شاشة العرض المنزلية في المكان الذي ثبتها فيه الفني. سيختار الفني موقعًا يتمتع بأفضل اتصال ضمن مسافة 5 أمتار من عداد الكهرباء.

شاشة العرض المنزلية تعمل ببطارية قصيرة العمر ومصممة لتظل موصولة بالكهرباء بشكل مستمر. **تكلفة ترك شاشة العرض المنزلية موصولة بالكهرباء أقل من 20 بنس في السنة.**

1 هذا يوضح قوة الإشارة بين العدادات الذكية وشاشة العرض المنزلية. إذا كانت الإشارة ضعيفة، فقد لا تعرض الشاشة أحدث البيانات.

2 يعرض معلومات حول عداد الكهرباء الخاص بك.

3 يعرض معلومات حول عداد الغاز الخاص بك.

4 هذا هو خط الميزانية الخاص بك، ويظهر فقط في شاشات: "حتى الآن اليوم"، و"حتى الآن هذا الأسبوع"، و"حتى الآن هذا الشهر".

5 هذا الخط يمثل استهلاكك للطاقة، وهو متاح فقط في شاشات "مستوى الاستهلاك حتى اليوم" و "حتى هذا الأسبوع" و "حتى هذا الشهر".

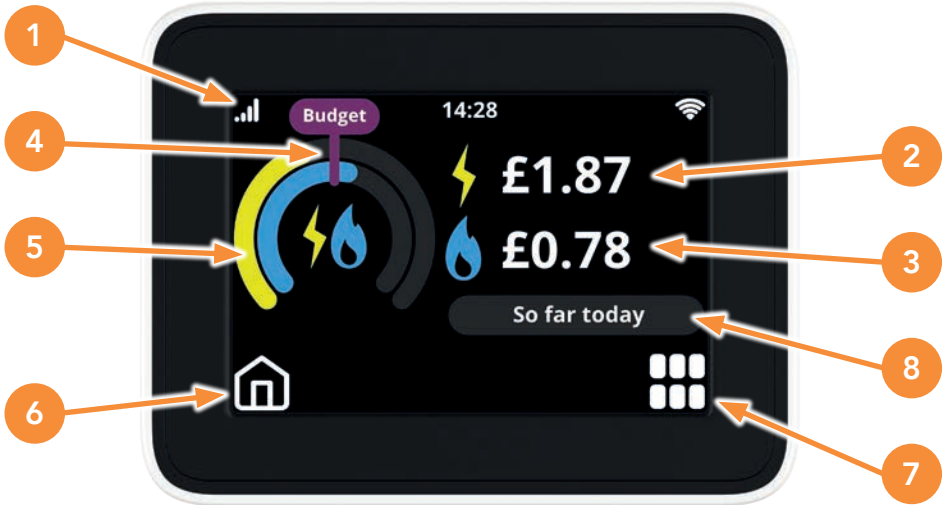
6 هذا هو زر الصفحة الرئيسية، بالضغط عليه تعود إلى الشاشة الرئيسية.

7 هذا هو زر القائمة، بالضغط عليه تنتقل إلى قائمة الخيارات.

8 يمكنك الضغط على اللسان الرمادي الذي يحمل عبارة "حتى الآن اليوم" لتغيير طريقة عرض المعلومات.

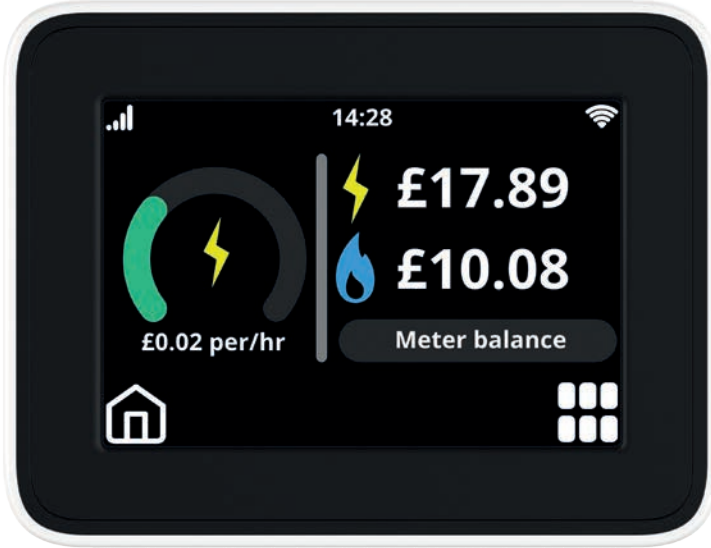
ستتمكن من رؤية ما يلي:

← الاستهلاك الحالي ← حتى الآن اليوم ← حتى الآن هذا الشهر
← رصيد العداد ← حتى الآن هذا الأسبوع



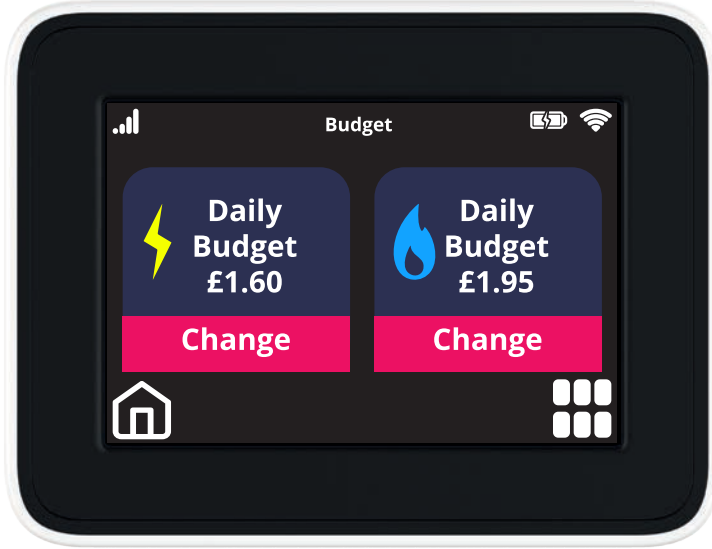
تخصيص شاشة العرض المنزلية (IHD)

تعيين الشاشة الافتراضية



- ← اضغط على زر القائمة في الزاوية السفلية اليمنى
- ← استخدم السهم للتنقل داخل القائمة، ثم اضغط على الإعدادات
- ← اضغط على أيقونة الشاشة الرئيسية لاستعراض نماذج الشاشات المتاحة
- ← استخدم الأسهم للتنقل حتى تصل إلى الشاشة التي تعرض رصيد العداد
- ← اضغط على تعيين
- ← الآن، عند الضغط على أيقونة الصفحة الرئيسية، يجب أن تظهر لك أرصدة العدادات الخاصة بك

تعيين الميزانية



سيساعدك اختيار تعيين ميزانية على متابعة تكلفة استهلاكك للطاقة.

← لتعيين ميزانية، اضغط على زر القائمة في الزاوية السفلية اليمنى

← من القائمة، اختر الميزانية

← ستظهر لك الميزانية المحددة مسبقًا، اضغط على تغيير لتعديلها

تعديل مبلغ الميزانية

استخدم زري الزائد (+) أو الناقص (-) لزيادة أو تقليل مبلغ الميزانية المحددة.

تغيير الفترة الزمنية

اضغط على الزر الرمادي الذي يظهر عليه يوميًا لتغيير الفترة الزمنية (إلى أسبوعيًا، شهريًا، أو سنويًا).

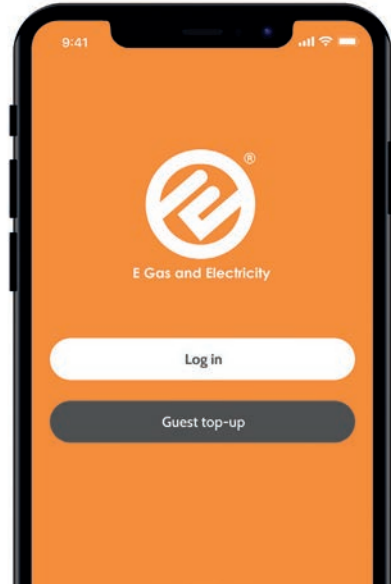
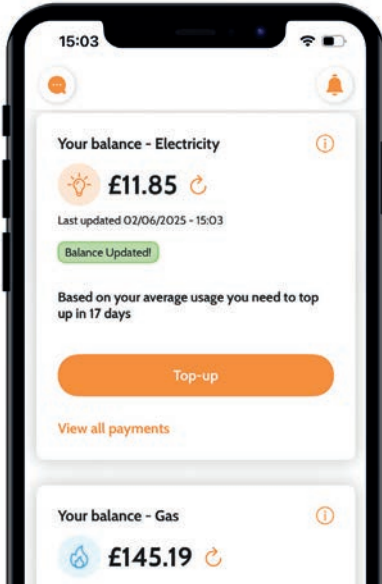
إعادة الشحن

يمكنك الآن إعادة شحن رصيدك بعدة طرق، وأسهلها عن طريق تطبيق الهاتف المحمول **MySmartE**.

سجل الدخول باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني أو رقم هاتفك المسجل لدينا.

تطبيق MySmartE

تطبيق MySmartE متاح للتحميل من Google Play أو App Store.



لمزيد من المعلومات حول التطبيق، يُرجى الرجوع إلى دليل استخدام **MySmartE**.

يعمل التطبيق بتكامل فعال مع عداداتك الذكية، مما يعني أنك تستطيع القيام بما هو أكثر من مجرد إعادة الشحن:

يمكنك عرض أرصدة عداداتك، وتعيين الميزانيات، والتحقق من استهلاكك اليومي أو الشهري أو السنوي، كل ذلك من خلال هاتفك المحمول أو جهازك اللوحي.

عبر موقعنا الإلكتروني

يُرجى زيارة: www.e.org/top-up

في المتجر

يمكنك إعادة الشحن في المتجر باستخدام رمز الباركود أو أرقام بطاقة إعادة الشحن الخاصة بك. يمكن حفظ رمز الباركود في محفظة الهاتف الذكي.

إذا كنت قد قمت بتنزيل تطبيق MySmartE، مرّر إلى أسفل الصفحة الرئيسية واضغط على **الدفع في المتجر (Pay in store)**، ثم اختر نوع الوقود الذي ترغب في إعادة شحنه. بعد ذلك، سيظهر رمز باركود يمكنك عرضه على موظف الصندوق ليقوم بمسحه ضوئيًا.



إذا تم تركيب عداد ذكي لك مؤخرًا، يُفترض أنك تلقيت رسالة بريد إلكتروني تحتوي على أرقام بطاقة إعادة الشحن الخاصة بك.

إذا لم تنجح عملية إعادة الشحن

عند تنفيذ عملية إعادة الشحن، يتم إرسال الرصيد إلى عدادك الذكي بشكل تلقائي. من المفترض أن يتم تحديث رصيد الكهرباء خلال 30 دقيقة من عملية الدفع، ويتم تحديث رصيد الغاز خلال 60 دقيقة. إذا لم يتم تحديث الأرصدة خلال هذه المدة، أو كنت تريد تحديث الرصيد فوراً، فيمكنك إضافة الرصيد يدوياً إلى العداد.

التحقق من تأكيد الدفع

إذا تمت عملية الدفع بنجاح، يجب أن تتلقى تأكيداً بالدفع عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية، أو من خلال إيصال تتسلمه إذا قمت بالدفع في المتجر. يحتوي الإيصال على رمز مرجعي فريد مكوّن من 20 رقماً (UTRN) خاص بعملية إعادة الشحن. إذا لم تتلقَ أي تأكيد بالدفع، فهذا يعني أن عملية الشحن لم تنجح.

إدخال الرصيد يدوياً عبر شاشة العرض المنزلية (IHD)



- ← اضغط على زر القائمة في الزاوية السفلية اليمنى
- ← اضغط على إعادة الشحن
- ← اختر نوع الوقود (رمز البرق للكهرباء أو رمز اللهب للغاز)
- ← اضغط على موافق



← أدخل رمز إعادة الشحن المكوّن من 20 رقمًا والموجود على الإيصال، باستخدام لوحة المفاتيح الظاهرة على الشاشة

← بعد إدخال رمز الشحن، اضغط على موافق

← ستظهر الرسالة: تم إرسال الرصيد. بانتظار التأكيد ستتلقى رسالة عند نجاح عملية الشحن.

يمكنك عرض الرسائل للتحقق مما إذا تم قبول أو رفض الرصيد على العداد.

إضافة الرصيد إلى عداد الكهرباء يدويًا

إذا قمت بشحن الكهرباء، فيمكنك إدخال الرصيد مباشرةً على العداد.

← اضغط واطرك زر A عدة مرات حتى ترى رسالة: أدخل رمز الشحن على الشاشة.

← اضغط مطولاً على زر A للدخول إلى خيار إدخال الرمز.

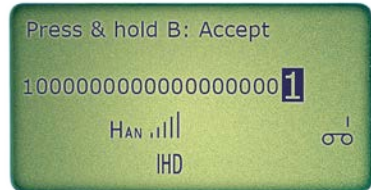
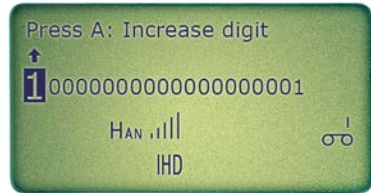
ستظهر لك شاشة إدخال الرمز. طريقة الإدخال:

← اضغط على زر A لزيادة الرقم.

← عندما تصل إلى الرقم المطلوب، اضغط على زر B للانتقال إلى الرقم التالي.

← بعد إدخال كامل الرمز، اضغط مطولاً على زر B لتأكيد الإدخال.

← ستظهر رسالة على الشاشة توضح ما إذا تم إضافة الرصيد إلى العداد بنجاح.



إضافة الرصيد إلى عداد الغاز يدويًا

إذا قمت بشحن الغاز، فيمكنك أيضًا إدخال الرصيد يدويًا إلى العداد.

← اضغط أي زر لتنشيط الشاشة.



← اضغط على زر C الموجود تحت أيقونة القائمة

← اضغط على زر B للتنقل حتى تصل إلى خيار الدفع المسبق

← عند تمييز خيار الدفع المسبق (Prepayment)، اضغط على زر C للدخول.

← اضغط على زر B للتنقل حتى تصل إلى دفعة جديدة

← عند تمييز خيار دفعة جديدة، اضغط على زر C للدخول.

← ستظهر شاشة يمكنك من خلالها إدخال رمز الشحن (UTRN).

← استخدم زر A لزيادة الرقم.

← استخدم زر B للانتقال إلى الرقم التالي.

← بعد إدخال كامل الرمز، تأكد من أن الرقم الأخير مكبر (بارز على الشاشة).



← اضغط على زر C لإدخال الرمز.

تم رفض الرصيد أو اعتُبر غير صالح؟

إذا ظهرت لك رسالة تفيد بأن الرصيد غير صالح أو مرفوض بعد إدخال كود الشحن، فقد يكون السبب أن الرصيد قد تم تطبيقه مسبقًا على العداد.

يُرجى الرجوع إلى قسم "عرض آخر 5 عمليات شحن" لمعرفة ما إذا تم بالفعل إضافة الرصيد.

عرض آخر 5 عمليات شحن

يمكنك التحقق مما إذا تم شحن الرصيد على العداد أو الاطلاع على تواريخ آخر عمليات شحن من خلال شاشة العرض المنزلية أو مباشرة من العداد.

في شاشة العرض المنزلية (IHD):



← اضغط على أيقونة القائمة (Menu) في الزاوية السفلية اليمنى.

← اختر عمليات الشحن السابقة

← استخدم الأسهم للتنقل بين آخر 5 عمليات شحن للكهرباء والغاز

في عداد الكهرباء:

← اضغط على زر A عدة مرات حتى تصل إلى الشاشة التي تعرض آخر 5 مرات شحن

← اضغط مطولاً على زر A للدخول إلى السجل.

← اضغط على زر B للتنقل بين المعلومات التالية: مبلغ الشحن - التاريخ - الوقت - رمز UTRN.

في عداد الغاز:



← اضغط على أيقونة القائمة (Menu)، ثم اضغط على زر B للتمرير إلى خيار الدفع المسبق (Prepayment)

← عند تمييز خيار الدفع المسبق، اضغط على زر C للدخول.

← سيظهر خيار سجلات الشحن (Top-up logs) كأول خيار. اضغط على زر C للدخول

← اضغط على زر B للتنقل بين آخر 5 سجلات شحن

الديون (Debt)

التحقق من الغرامات المستحقة على العدادات.

في شاشة العرض المنزلية (IHD)

- ← اضغط على زر القائمة، ثم اختر الديون
- ← استخدم الأسهم للتنقل بين سجلات الديون المعروضة على الشاشة.
- إذا كان هناك أي ديون مستحقة على عداداتك، فستظهر في شاشة الديون.
- للتحقق من معدل استرداد الديون:
- ← استخدم السهم الأيمن حتى تصل إلى الدين 1 والمبلغ المستحق.
- ← استخدم السهم الأيمن مرة أخرى لعرض معدل استرداد الدين 1 في اليوم.

في عداد الكهرباء:

- ← على عداد الكهرباء، اضغط وأفلت زر A.
- ← يجب أن تظهر لك شاشة الديون المجمعة. والتي تعرض أي غرامات تم تطبيقها على العداد.
- ← اضغط وأفلت زر A عدة مرات حتى تظهر لك شاشة الديون الزمنية
- ← اضغط مطولاً على زر A للدخول إلى هذه الشاشة.
- ← اضغط على زر B لعرض رصيد الدين في أول سجل ديون.
- ← اضغط على زر B مرة أخرى. لعرض معدل الاسترداد (Recovery Rate)
- ← اضغط على زر B مرة أخرى. لعرض تكرار الاسترداد

في عداد الغاز:

- ← اضغط على زر C في عداد الغاز للدخول إلى القائمة.
- ← اضغط على زر B للتمرير حتى تصل إلى الدفع المسبق، ثم اضغط على C.
- ← اضغط على زر B للتمرير إلى الديون، ثم اضغط على C.
- سيتم بعد ذلك عرض معلومات الديون المطبقة على العداد، والتي تشمل:
- المبلغ المستحق ومعدل الاسترداد وتكرار الاسترداد.

دعمنا لعملائنا

الآن بعد أن أصبح لديك عدادات ذكية، يمكنك الاستفادة من الميزات التالية:

- ← زيادة حد رصيد الشحن الطارئ
- ← إمكانية تفعيل رصيد الشحن الطارئ في وقت مبكر
- ← تمديد ساعات الشحن التلقائي
- ← تنبيهات انخفاض الرصيد

حد رصيد الشحن الطارئ

عند انخفاض رصيد العداد وعدم تمكنك من إعادة الشحن، يمكنك تفعيل رصيد الشحن الطارئ. سيوفر لك هذا رصيدًا يصل إلى 15 جنيهًا إسترلينيًا لاستخدامه حتى تتمكن من إعادة شحن الرصيد.

هل تشعر بالقلق من انقطاع الخدمة؟ يمكنك الآن تفعيل رصيد الشحن الطارئ تلقائيًا عندما ينخفض رصيدك عن 2 جنيه إسترليني



ساعات رصيد الشحن التلقائي

تم تمديد ساعات العمل بنظام رصيد الشحن التلقائي.

نضمن لك عدم انقطاع الخدمة خلال الفترات التالية، طالما كانت الخدمة قائمة عند بدء تفعيل النظام (الشحن التلقائي):

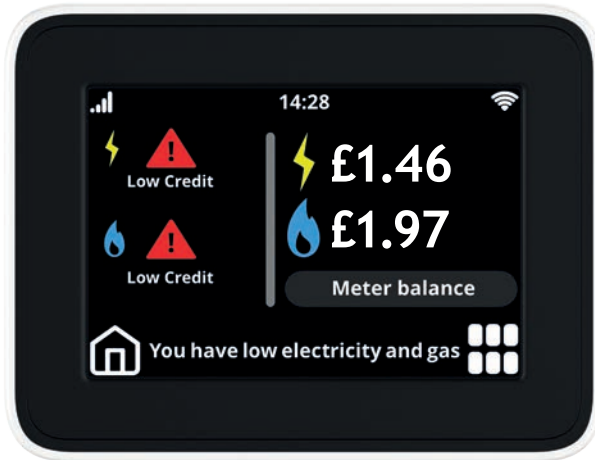
من الاثنين إلى الجمعة: من الساعة 3:00 عصرًا حتى 10:00 صباحًا

السبت والأحد: على مدار 24 ساعة

أيام العطلات الرسمية في المملكة المتحدة: على مدار 24 ساعة

تنبيهات انخفاض الرصيد

عندما يصل رصيد عدادك إلى 5.00 جنيه إسترليني، ستتلقى تنبيهًا تلقائيًا على شاشة العرض المنزلية والعداد الذكي.



طريقة تفعيل رصيد الشحن الطارئ

عبر شاشة العرض المنزلية (IHD)



عندما ينخفض رصيد العداد عن 2.00 جنيه إسترليني، سيظهر رمز رصيد الشحن الطارئ متاح على شاشة العرض المنزلية.

← لتفعيل رصيد الشحن الطارئ من الشاشة المنزلية، اضغط على زر القائمة في الزاوية السفلية اليمنى

← اضغط على رمز رصيد الشحن الطارئ.

← اختر نوع الوقود (الخدمة) التي ترغب في تفعيل الرصيد الطارئ لها.



في عداد الكهرباء:

عندما يصبح الرصيد في عداد الكهرباء أقل من 2.00 جنيه إسترليني، ستظهر رسالة على الشاشة تخبرك بإمكانية تفعيل رصيد الشحن الطارئ.

EMC available
Press A to cancel
Press B to activate

← اضغط الزر B لتفعيل رصيد الشحن الطارئ

← اضغط الزر A إذا كنت لا ترغب في التفعيل

في عداد الغاز:

عندما يصبح الرصيد في عداد الغاز أقل من 2.00 جنيه إسترليني، يمكنك تفعيل رصيد الشحن الطارئ مباشرةً من العداد نفسه.

← انتقل إلى العداد واضغط أي زر لتشغيل الشاشة

← اضغط الزر C للوصول إلى القائمة

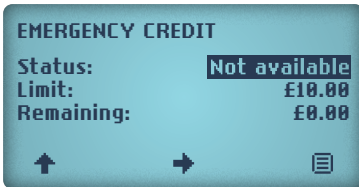
← اضغط الزر B للتمرير لأسفل إلى الدفع المسبق

← عند تمييز خيار الدفع المسبق، اضغط C للإدخال

← استخدم الزر B للتمرير لأسفل إلى رصيد الشحن الطارئ

← سيظهر لك بعد ذلك ما إذا كان رصيد الطوارئ متاحًا

← إذا كان رصيد الشحن الطارئ متاحًا، فاضغط على زر C لتفعيله.



كيفية إعادة توصيل التيار الكهربائي

في حال انقطاع التيار الكهربائي، وقمت بالشحن أو تفعيل الرصيد الطارئ، سيتعين عليك إعادة تشغيل التيار يدويًا.

يتم ذلك كإجراء أمان مُدرج في العدادات الذكية لضمان إعادة التشغيل بشكل آمن.

على شاشة العرض المنزلية (لعداد الكهرباء فقط)

يمكنك إعادة تشغيل التيار الكهربائي مباشرةً من شاشة العرض المنزلية.

← اضغط على زر القائمة في الزاوية السفلية اليمنى

← اضغط على أيقونة تفعيل ثم اضغط نعم

← بعد ذلك، اضغط متابعة ثم موافق

في عداد الكهرباء:

يمكنك أيضًا إعادة التشغيل مباشرةً من العداد نفسه.

← اضغط أي زر لتنشيط الشاشة

← ستظهر على الشاشة العبارة "اضغط A و B لإعادة التوصيل"

← اضغط مع الاستمرار على الزرين A و B معًا حتى تسمع صوت نَفْرة وتعود شاشة العداد إلى الوضع الطبيعي.

إذا لم تنجح إعادة التوصيل في المحاولة الأولى، قم بتدوير الزر البرتقالي B، ثم اضغط مع الاستمرار على الزرين A و B معًا.

Press A & B
to Reconnect

في عداد الغاز:

لإعادة تشغيل إمداد الغاز، يُرجى اتباع التعليمات التالية مباشرة على عداد الغاز. مهم جدًا: قبل التوجه إلى عداد الغاز، يُرجى إيقاف تشغيل جميع أجهزة الغاز. ويشمل ذلك إيقاف تشغيل الغلاية (المرجل).

- ➔ توجه إلى عداد الغاز واضغط على أي زر لتنشيط الشاشة
- ➔ ستظهر على الشاشة رسالة "اضغط لإعادة التوصيل"
- ➔ يمكنك الضغط على أي زر لإعادة تشغيل التيار
- ➔ بعدها سيبدأ عدادك في عدّ تنازلي مدته 60 ثانية، ثم بعيد التشغيل تلقائيًا

ألا تزال تواجه مشكلة في إعادة التشغيل؟

إذا لم تظهر الشاشات المذكورة سابقًا على عدادك أو شاشتك المنزلية، فقد يكون السبب أن المبلغ الذي قمت بشحنه غير كافٍ لاستعادة الخدمة. تحقق من رصيدك للتأكد من أن لديك رصيدًا موجبًا، أو أن الرصيد الطارئ مفعل فعليًا.

إذا كان عداد الغاز يظهر رسالة "اضغط لإعادة التوصيل" ولكن لم تستعد الخدمة بعد اتباعك للتعليمات، يُرجى التأكد مرة أخرى من إيقاف تشغيل جميع أجهزتك التي تعمل بالغاز، ثم كرر المحاولة.

يُرجى الاتصال بنا على



البريد الإلكتروني: tenancy@e.org
الاتصال: 0333 103 9575

هل تنتقل إلى منزل جديد؟

إذا كنت في طور الانتقال إلى منزل جديد، يُرجى إبلاغنا بذلك في يوم الانتقال نفسه.

يُرجى التأكد من ترك شاشة العرض المنزلية في العقار للمقيم الجديد، حيث أن هذه الشاشة

لا تعمل إلا مع العدادات الذكية المثبتة في هذا العقار تحديدًا.

في حال الانتقال إلى عقار تُزود الطاقة له حاليًا، وتم تركيب عدادات ذكية فيه، يُرجى إعلامنا لضمان تهيئة العدادات الذكية لتكون جاهزة لاستخدامك فور انتقالك.

الأسئلة الشائعة

ماذا أفعل إذا انقطع التيار؟

إذا انقطع التيار، يُرجى الرجوع إلى الصفحات من 19 إلى 20 من هذا الدليل، حيث ستجد إرشادات حول كيفية إعادة تشغيل الخدمة.

إذا لم يعرض عدادك خيار إعادة التوصيل، يُرجى إما شحن رصيد جديد أو تفعيل الرصيد الطارئ إذا كان متاحًا.

← توجد إرشادات حول طريقة الشحن في الصفحات من 8 إلى 9 من هذا الدليل.

← توجد إرشادات حول طريقة تفعيل الرصيد الطارئ في الصفحات من 17 إلى 18 من هذا الدليل.

إذا كنت لا تزال غير قادر على إعادة تشغيل الخدمة، فيُرجى الاتصال بنا.

هل العدادات الذكية آمنة؟

تُستخدم الموجات الراديوية منخفضة المستوى في عمل العدادات الذكية، وهي نفس النوع المستخدم في أجهزة التلفزيون والراديو والهواتف المحمولة وشبكات الواي فاي. لقد قامت هيئة الصحة العامة في إنجلترا (PHE) بمراجعة الأدلة وخلصت إلى أن التعرض لمثل هذه المستويات المنخفضة من الموجات لا يشكل أي خطر على صحتك.

ماذا يحدث إذا قمت بتغيير المورد؟

سيكون عدادك متوافقًا مع مورد آخر تمامًا كما هو متوافق معنا. ومع ذلك، يُنصح دائمًا بالتحقق من المورد الجديد قبل عملية التحويل.

ماذا يحدث إذا فقدت شاشة العرض المنزلي الإشارة؟

عند فقدان الإشارة، قد تظهر شروط (-) مكان المعلومات، أو قد تعيد الشاشة تشغيل نفسها تلقائيًا وباستمرار.

عادةً ما تستعيد الشاشة الإشارة تلقائيًا في غضون بضعة أيام، لكن يمكنك إتباع الإجراءات التالية:

← ضع شاشة العرض المنزلي بالقرب من عداد الكهرباء.

← أوقف تشغيل الشاشة، وانتظر 30 ثانية، ثم أعد تشغيلها.

إذا استمرت المشكلة بعد بضعة أيام، فيُرجى الاتصال بنا.

معلومات إضافية

هل انقطع التيار الكهربائي؟

إذا كان هناك انقطاع للتيار في منطقتك، فاتصل بالرقم 105 للاتصال بمزود شبكة التوزيع المحلية.

هل تشم رائحة غاز؟

إذا شممت رائحة غاز، أو اشتبهت في وجود تسرب للغاز، أو شعرت بالقلق من انبعاث أبخرة تحتوي على أول أكسيد الكربون من أحد أجهزتك التي تعمل بالغاز، يُرجى الاتصال فورًا على خط طوارئ الغاز المجاني 0800 111 999.

سجل الخدمات ذات الأولوية

نحن ملتزمون بمساعدة العملاء الذين قد يحتاجون إلى دعم إضافي.

إذا كنت أنت أو أي فرد في أسرتك قد بلغ سن التقاعد، أو من ذوي الإعاقة، أو يعاني من مرض طويل الأمد، أو يعتمد على أجهزة طبية أو معدات للتنقل تعمل بالكهرباء، أو لديك أطفال دون سن الخامسة، أو تمر بأي ظروف أخرى تستدعي رعاية خاصة وتحتاج إلى خدمات إضافية تتعلق باحتياجاتكم من حيث الوصول إلى الخدمات أو التواصل أو السلامة، يُرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء لدينا.

إعادة توجيه الكشوفات والفواتير

نحن نلتزم بإرسال جميع كشوف الحسابات والمراسلات الأخرى إلى الشخص الذي تقوم بترشيحه، شريطة موافقته على استلام هذه المستندات نيابةً عنك.

قراءات العداد

يمكننا إبلاغك بجميع قراءات العداد المسجلة عند اتصالك بنا.

الكشوفات الناطقة

إذا كنت ضعيف البصر أو كفيفًا، فإن أحد مستشارينا على استعداد للاتصال بك لتلاوة ملخص كشف الحساب الخاص بك والإجابة عن أي استفسارات لديك.

هل الإنجليزية ليست لغتك الأولى؟

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأم، فيمكنك الاطلاع على دليل المستخدم بعدة لغات مختلفة من خلال زيارة الموقع الإلكتروني التالي www.e.org.

نصائح لترشيد استهلاك الطاقة

طرق بسيطة لترشيد الطاقة وتخفيض فواتيرك



استخدم مصابيح موفرة للطاقة في جميع أنحاء منزلك، حيث يمكنك شراؤها من أي سوبرماركت أو متجر لأدوات البناء.



شغل البرامج الإيكولوجية وبرامج توفير الطاقة في غسالات الأطباق والملابس والمجففات.



رُكِّب موفر تدفق المياه لخفض استهلاك المياه أثناء الاستحمام، مما يقلل كمية المياه التي تحتاج للتدفئة.



حافظ على درجة حرارة التلاجة بين 0 و 5 درجات مئوية.



افصل قابس جميع الأجهزة التي لا تستخدمها بانتظام؛ فحتى الشواحن تستمر في استهلاك الكهرباء عندما لا تكون قيد الشحن.



خفِّض منظم الحرارة (الترموستات) درجة واحدة فقط، فهذا يمكن أن يوفر لك ما يصل إلى 60 جنيه إسترليني سنوياً.



لجعل مجفف الملابس أكثر كفاءة: قم بتنظيف الفلتر بانتظام، واستخدم دورة عصر عالية في الغسالة قبل التجفيف.



اضبط التدفئة باستخدام مؤقت لتشغيلها فقط عندما تحتاج إليها فعلياً.



تذكير: 90% من استهلاك غسالة الملابس للطاقة يذهب لتسخين الماء. اغسل ملابسك على درجة حرارة 30 مئوية لتوفير الطاقة.



أحكم إغلاق الفتحات حول الأبواب الخارجية لمنع تسرب الهواء.

بما في ذلك معلومات حول المساعدة المالية المتاحة من الحكومة لتغطية تكاليف تدابير التوفير، يُرجى زيارة الموقع www.energysavingtrust.org.uk.



اتصل بنا

نأمل أن يكون دليل المستخدم قد أجاب على جميع أسئلتك. إذا كنت بحاجة إلى أي معلومات إضافية، يُرجى التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا.

الموقع الإلكتروني: www.e.org

خط المساعدة للعملاء: 0333 103 9575

البريد الإلكتروني: customer.service@e.org

يمكنكم مراسلتنا على العنوان التالي: E, T3, Trinity Park, Birmingham, B37 7ES