

مساعدة إضافية عند الحاجة إليها

دليل الدعم إذا لم يكن لديك غاز أو كهرباء

من الجيد معرفة الدعم الإضافي المتاح

معلومات مفيدة

حالات طوارئ الكهربائية

تهتم شركة تشغيل شبكة الكهرباء بخدمة توصيل الكهرباء لديك. في حال وجود حالة طوارئ كهربائية أو انقطاع التيار الكهربائي في منزلك، فستحتاج إلى الاتصال بهم. للتواصل، اتصل بشركة EDF على الرقم **0333 200 5100** وسنقدم لك رقم مشغل الشبكة المحلية. وكإجراء بديل، يمكنك العثور على تفاصيل الاتصال من خلال **edfenergy.com** تحت عنوان "معلومات الطوارئ".

خدمة العملاء

للاستفسارات العامة، اتصل على **0333 200 5100**.

حالات تسرب الغاز أو حالات الطوارئ

إذا شممت رائحة غاز أو كنت قلقًا بشأن وجود مشكلة تتعلق بسلامة الغاز، فيرجى الاتصال بشركة الشبكة الوطنية للغاز (National Grid Gas) على الرقم **0800 111 999**. تتوفر خدمة ميني كوم على الرقم **0800 371 787** وخدمة الهاتف النصي للعملاء الذين يعانون من صعوبات في السمع على الرقم **0800 096 2929**.

خدمة الدعم الشخصي

تجمع خدمة الدعم الشخصي لشركة EDF بين خدمات مختلفة لمساعدة العملاء الأكثر احتياجًا. يمكنك زيارة **edfenergy.com/pss** للاطلاع على كيفية تقديمهم للمساعدة لك.

خط مساعدة المستهلك لتقديم النصائح للمواطنين

اتصل بخدمة عملاء تقديم النصائح للمواطنين Citizens Advice على الرقم **03454 04 05 06**.

EDF Energy هو الاسم التجاري الذي تستخدمه شركة EDF Energy Customers Ltd المسجلة برقم 02228297، ويقع مقرها المسجل في 90 شارع ويتفيلد، لندن، W1T 4EZ، والمؤسسة في إنجلترا ومقاطعة ويلز.

R886.01.20.v5

سلامتك أولويتنا

كما تعلم، زار فني التركيب منزلك مؤخرًا نيابة عن شركة EDF. ومع ذلك، وأثناء وجوده هناك، اضطر إلى فصل توصيل الغاز و/أو الكهرباء بسبب وجود مشكلة تتعلق بالسلامة اكتشفها في أثناء زيارته.

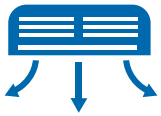
وسيشرح لك فني التركيب تفاصيل المشكلة والخطوات التي يجب اتخاذها لتصحيحها. كما سيتصل بمشغل شبكة الكهرباء و/أو الشبكة الوطنية للغاز إذا لزم الأمر.

وبهدف تلبية بعض الاحتياجات الأساسية، نقدم لك بعض العناصر المهمة التي قد تساعدك في تدبر أمورك - دفاية بمروحة كهربائية، وموقد طهي وفانوس تخييم.

نحن لسنا ملزمين بتقديم ذلك لك، وقد لا تقوم شركات توصيل الخدمة الأخرى بذلك. لكننا نرى أن مساعدة العملاء في الظروف الصعبة هو الأمر الصائب الذي يجب القيام به. ليس هناك رسوم على هذه العناصر الأساسية وهي ملكك يمكنك الاحتفاظ بها - حتى عندما تستقر الأمور ويعود لك الغاز ويكون جاهز للعمل بشكل كامل.

ستجد في المقابل تفاصيل حول العروض وعلى الصفحة الخلفية لهذه النشرة هناك بعض أرقام الهواتف المفيدة وروابط للخدمات التي ستفيدك.

العناصر المدرجة في حزمة العناصر الأساسية الخاصة بك



دفاية بالمروحة الكهربائية (تعمل بالتيار الكهربائي)

حتى في أشهر الصيف يمكنك أن تشعر بالبرد في الليل. استخدم هذه الدفاية بالمروحة الكهربائية لمساعدتك على الشعور بالدفء عندما يكون الجو باردًا. فهي تسمح للحرارة بالانتشار في جميع أنحاء الغرفة بكفاءة، لا تُعلّق أي شيء على المروحة.



موقد طهي كهربائي بعين واحدة (يعمل بالتيار الكهربائي)

يمكنك من خلال هذه العين الواحدة في الموقد طهي وجبة مناسبة. تذكر أن تتحقق من إيقاف تشغيله عند الانتهاء من الطهي لتجنب حدوث أي خطر نشوب حريق.



فانوس التخييم (يعمل بالبطارية)

ينطوي إضاءة الشموع داخل المكان خلال الظلام على خطر نشوب حريق. ولكي تتجنب الاضطرار إلى القيام بذلك، نقدم لك فانوس التخييم للإضاءة عند الحاجة.