

Jak a kde si mohu podat stížnost?

Pokud nejste spokojeni s našimi zákaznickými službami, dejte nám vědět. Slibujeme, že k Vaší stížnosti budeme přistupovat nestranně a efektivně, a budeme se snažit ji vyřešit pro Vaší spokojenost.

Usilujeme se najít ponaučení z každé stížnosti, vylepšit naše služby, které Vám poskytujeme a snažíme se předejít chybám v budoucnosti.

Naše zákaznická služba je k dispozici na telefonním čísle **08457 643 643** od 8 do 17 hodin od pondělí do pátku. Na tomto telefonním čísle máte možnost mluvit s pracovníky, kteří Vám rádi pomohou a odpoví na Vaše dotazy. Tato linka je k dispozici 24 hodin denně v případě poruchy přívodu elektřiny.

Na nějaké stížnosti je potřeba delšího vyšetřování a proto Vám nebudeme schopni poskytnout okamžitou odpověď. V takových případech Vám dáme opověď do 10 pracovních dní.

Eventuálně můžete napsat na adresu:

Customer Relations Manager
Northern Ireland Electricity plc
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5HT

Nebo email: customercontact@nie.co.uk

Slibujeme, že se budeme snažit Vaší stížnosti vyhovět co nejdříve a poskytnout Vám odpověď na Vaše dotazy.

Zákaznická linka (Customer Helpline)

08457 643 643

Linka je k dispozici od 8 do 17 hod od po do pá, v případě výpadku elektřiny linka k dispozici 24 hodin denně. Hovory jsou nahrávány k účelům zajištění kvality.

Pokud však nejste spokojeni s naší odpovědí či rozhodnutím, Vaše stížnost může být odeslána našemu ředitelovi společnosti. Napište na tuto adresu:

Tha Managing Director
Northern Ireland Electricity plc
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5HT

Na všechny stížnosti odpovíme do 10 pracovních dnů.

Pokud nebudeme schopni vyhovět Vaší stížnosti k Vaší spokojenosti, nebo nejste spokojeni s naší odpovědí, kontaktujte, prosím, Spotřebitelskou radu (Consumer Council). Spotřebitelská rada je nezávislá organizace, která Vám může pomoci.

Kontaktujte:

Consumer Council
Elizabeth House
116 Holywood Road
BELFAST
BT4 1NY

Email:

complaints@consumercouncil.org.uk

Web: www.consumercouncil.org.uk

Tel: **0845 601 6022**

Podávání stížnosti

“Můj telefonát byl přijat se soucitem a byl vyřízen s naléhavostí”

Co děláme?

V Northern Ireland Electricity (Elektrárenská společnost Severního Irsku) jsme zodpovědní za výstavbu a údržbu elektrického vedení po celém Severním Irsku. Zákazníci nás mohou kontaktovat v případě výpadku elektřiny, pokud chtějí připojit elektřinu do nového domu či obchodu nebo pokud mají otázky ohledně instalace elektroměru.

Podávání stížnosti

Pokud nejste spokojeni s naším zákaznickým servisem nebo si chcete podat stížnost, dejte nám vědět.

Zákaznická linka 08457 643 643

