

Kaip ir ku aš galiu pasiskųsti?

Jeigu jųs nepatenkinti kuriuo nors klientų aptarnavimo aspektu ar turite nusiskundimų, prašome mums pranešti. Mes pažadame teisingai ir veiksmingai išnagrinėti jųsų skundą bei padaryti viską, kad būtų pasiektas teigiamas rezultatas.

Mes siekiame pasimokyti iš nusiskundimų, patobulinti klientams suteikiamas paslaugas bei vengti pasikartojimų.

Mes turime Klientų Pagalbos Liniją **08457 643 643**, kuri veikia nuo 8.00val. iki 17.00val., nuo Pirmadienio iki Penktadienio. Pagalbos Linija suteikia jums galimybę pasikalbėti su žmonėmis, kurie yra pasiruošę padėti ir atsakyti į bet kuriuos jųsų klausimus. Šita Pagalbos Linija veikia 24 valandas per parą, jeigu jųs norite pranešti, kad nutrūko elektros tiekimas.

Kai kurie nusiskundimai reikalauja tolimesnio tyrimo ir mes galbūt negalėsime jums iš karto pateikti atsakymą. Tokiais atvejais mes jums suteiksime konsultaciją per 10 darbo dienų.

Arba jųs galite parašyti:

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

Ar parašyti el.paštu customercontact@nie.co.uk

Mes pasistengsime išspręsti jųsų skundą ir suteikti jums atsakymą kuo galima greičiau.

Klientų Pagalbos Linija

08457 643 643

Linijos dirba nuo 8.00val. iki 17.00val., nuo Pirmadienio iki Penktadienio, nutrūkus tiekimui-pagalbos linija veikia 24 valandas. Pokalbiai įrašomi dėl kokybės garantijos.

Tačiau, jeigu jųs nepatenkinti mūsų sprendimu ar mūsų paaiškinimu, jųs galite paprašyti, kad jųsų skundą dar kartą išnagrinėtų mūsų generalinis direktorius.

Parašykite:

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

Mes atsakysime į visus gautus skundus per 10 darbo dienų.

Jeigu jųs negalite gauti patenkinamo skundo sprendimo arba jei kuriuo nors metu jųs esate nepatenkinti dėl mūsų atsakymo, jųs galite susisiekti su Vartotojų Taryba. Vartotojų Taryba yra nepriklausoma organizacija, kuri galbūt galės jums padėti.

Kontaktiniai duomenys:

Consumer Council
Elizabeth House
116 Holywood Road
BELFAST
BT4 1NY

El. Paštas:

complaints@consumercouncil.org.uk
Tinklapis: www.consumercouncil.org.uk
Telefonas: **0845 601 6022**

Šiaurės Airijos Elektra

Skundo Pateikimas

“ Mano skambutis buvo priimtas užjaučiamai ir į jį buvo atsakyta skubiai”

Ką mes darome

Šiaurės Airijos Elektra yra atsakinga už elektros tinklo plėtimą ir eksploataciją visoje Šiaurės Airijoje. Klientai turėtų susisiekti su mumis, jei nori pranešti apie tai, kad nutrūko elektros tiekimas, jei reikia pajungti elektrą naujame privačiame name ar verslo patalpose arba jei turi klausimų apie skaitiklio įrengimą.

Skundo pateikimas

Jeigu jųs nepatenkinti kuriuo nors klientų aptarnavimo aspektu ar turite nusiskundimų, prašome mums pranešti

Klientų Pagalbos Linija 08457 643 643

Klientų Įstatai

Mes:

- Turime atsakingus ir gerai išmanančius savo darbą darbuotojus, kurie gali jums padėti ir patarti visais rūpimais klausimais apie mūsų suteikiamas paslaugas.
- Garantuojame, kad mūsų paslaugomis gali naudotis visi mūsų klientai.
- Sudarome visas sąlygas, kad jums būtų lengva su mumis susisiekti.
- Veikiame greitai ir efektyviai, spręsdami bet kurias jūsų problemas.

Klientų Aptarnavimo Standartai

Mes taip pat laikomės klientų aptarnavimo įstatyminių standartų. Taigi, jeigu jums reikia pajungti elektrą naujame name ar verslo patalpose, jei įvyko gedimas ar turite kitokių problemų, susijusių su elektros tiekimu, mes spręsimė šitas problemas kuo galima greičiau ir efektyviau.

Jeigu mes neatitiksime šitų standartų, jums priklausys kompensacija iš NIE (dėl išsamesnės informacijos atsiverskite mūsų tinklalapį www.nie.co.uk arba susisieki su mūsų Klientų Pagalbos Linija **08457 643 643**).

Praktikos Kodeksas

Šiaurės Airijos Komunalinių Paslaugų Institucija, tvarkanti įstatus, patvirtino mūsų Praktikos Kodeksą pagal mūsų licencijos nuostatus ir sąlygas. Mes taip pat konsultavomės su Vartotojų Taryba.

Jūs galite aplankyti mūsų tinklalapį, www.nie.co.uk, pasižiūrėti ir atsisiųsti mūsų Praktikos Kodeksą apie tai, kaip pateikti skundą. Šitas kodeksas taip pat pateikiamas keleta skirtingų kalbų. Arba jūs galite susisiekti su mūsų Klientų Pagalbos Linija **08457 643 643**, ir mes jums atsiųsime dokumento kopiją paštu.

Klientų Pagalbos Linija 08457 643 643

Linijos dirba nuo 8.00val. iki 17.00val., nuo Pirmadienio iki Penktadienio, nutrūkus tiekimui-pagalbos linija veikia 24 valandas. Pokalbiai įrašomi dėl kokybės garantijos.

Susisieki su mumis

Klientų Aptarnavimo Linija

- Mes suteikiame informacijos telefonu paslaugą, kuria galite naudotis nuo 8.00val. iki 17.00val., nuo Pirmadienio iki Penktadienio. Šita informacijos paslauga taip pat veikia 24 valandas per parą, jei jums reikia pranešti, kad nutrūko elektros tiekimas. Prašome paskabinti NIE **08457 643 643** (mokestis už skambučius skaičiuojamas pagal vietinį tarifą visoje Šiaurės Airijoje)

Skaitiklio Parodymai

- Jei jūsų nėra namuose, kai ateina darbuotojas užfiksuoti jūsų skaitiklio parodymų, jūs galite susisiekti su mumis ir pasakyti savo skaitiklio parodymus per vieną darbo dieną, kad gautumėte tikslią sąskaitą. Šita paslauga veikia 24 valandas per parą.
- Paskambinkite į mūsų automatizuotą liniją **08456 093 030**. Kai bus nurodyta, pasakykite savo kliento numerį, vardą, pavardę, adresą, pašto indeksą ir skaitiklio parodymą. Arba jūs galite mums parašyti el.paštu meter.reading@nie.co.uk ar pateikti skaitiklio parodymą internetu, atsivertus mūsų tinklalapį www.nie.co.uk

Minicom

- Klientai, kurie naudoja teksto telefonus, turėtų su mumis susisiekti per Minicom Liniją **08457 147 128**. Šita paslauga veikia 24 valandas per parą, jei reikia pranešti apie tai, kad nutrūko elektros tiekimas.

Tinklalapis

Prašome apsilankyti mūsų tinklalapyje www.nie.co.uk

Elektroninis paštas

Prašome parašyti mums elektroniniu paštu customercontact@nie.co.uk

Šiaurės Airijos Elektra

Klientų Įstatai

Ką mes darome

Šiaurės Airijos Elektra yra atsakinga už elektros tinklo plėtimą ir eksploataciją visoje Šiaurės Airijoje. Klientai turėtų susisiekti su mumis, jei nori pranešti apie tai, kad nutrūko elektros tiekimas, jei reikia pajungti elektrą naujame privačiame name ar verslo patalpose arba jei turi klausimų apie skaitiklio įrengimą.

Mūsų įsipareigojimas jums

NIE siekia suteikti aukščiausios klasės paslaugas prienamomis kainomis visiems savo klientams.

Klientų Pagalbos Linija 08457 643 643