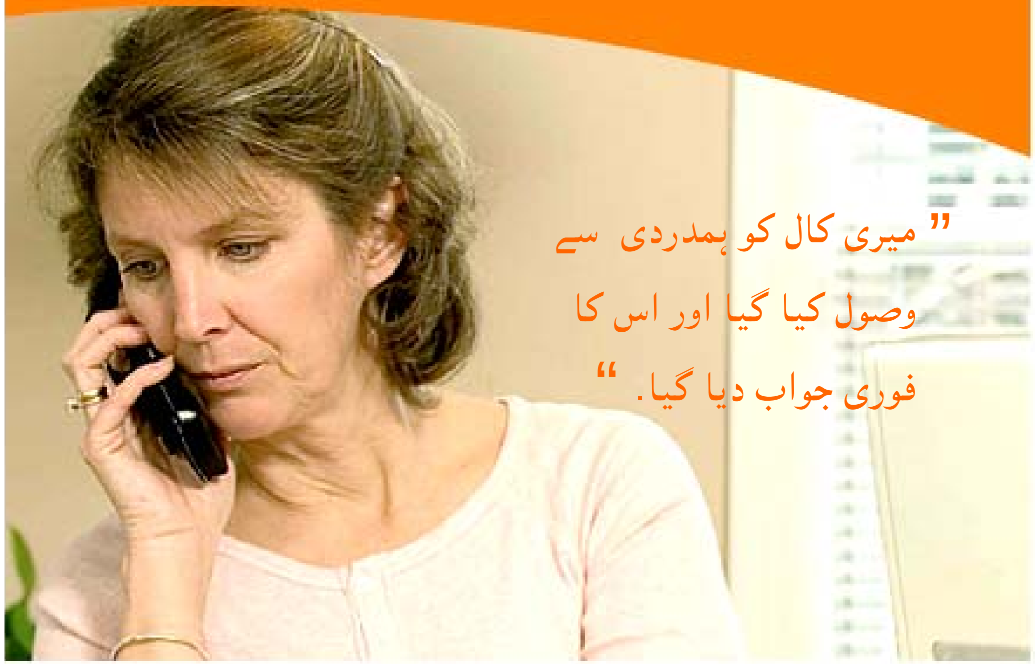
ادارہ فراہمی بجلی برائے شمالی آئرلینڈ

شکایت درج کرانا



” میری کال کو ہمدردی سے وصول کیا گیا اور اس کا فوری جواب دیا گیا۔ “

ہم کیا کرتے ہیں

ادارہ فراہمی بجلی برائے شمالی آئرلینڈ میں ہم پورے شمالی آئرلینڈ میں بجلی کا نیٹ ورک تعمیر اور دیکھ بھال کرنے کے ذمہ دار ہیں. صارفین کو بجلی کی ناکامی کی اطلاع دینے کے لیئے، نیئے گھر یا کاروبار میں کنکشن کے لیئے یا اگر ان کو اپنے میٹر کی تنصیب کے متعلق کچھ دریافت کرنا ہو تو ہم سے رابطہ کرنا چاہیئے .

شکایت درج کرانا

اگر آپ ہماری خدمت برائے صارف کے کسی پہلو سے ناخوش ہیں یا کوئ شکایت ہے تو برائےمہربانی ہمیں مطلع کریں.

Northern Ireland Electricity

مددگار لائن برائے صارف ۰۸۴۵۷ ٦۴۳ ٦۴۳ (08457 643 643)

میں کہاں اور کیسے شکایت کروں؟

اگر آپ ہماری خدمت برائے صارف کے کسی پہلو سے ناخوش ہیں یا کوئ شکایت ہے تو برائےمہربانی ہمیں مطلع کریں. ہم شفاف اور مؤثر انداز میں آپکی شکایت سے نمٹنے اور ہر وہ چیز جو ہم اطمینان بخش حل تک پہنچنے کے لیئے کر سکیں کرنے کا وعدہ کرتے ہیں.

ہمارا مقصد شکایات سے سیکھنا ہے تاکہ ہماری اپنے صارفین کے لیئے پیش کردہ خدمت بہتر ہو اور دوبارہ شکایات سے بچا جا سکے

ہماری ایک مددگار لائن برائے صارف **۰۸۴۵۷ ٦۴۳٦۴۳** ہے جو پیر سے جمعہ تک صبح ۸ سے شام ۵ تک کھلتی ہے . مددگار لائن آپ کو ان لوگوں سے بات کرنے کے قابل بناتی ہے جو مدد کے لیئے تیار ہیں اور آپ کے سوا لات کا جواب دیتے ہیں.بجلی کی فراہمی میں ناکامی کی اطلاع دینے کے لیئے یہ مددگار لائن دن کے ۲۴ گھنٹے بھی آپ کے لیئے دستیاب ہے .

کچھ شکایات کی مزید تفشیش کی ضرورت ہو گی اور ہم آپکو فوری جواب دینے کے قابل نہیں ہو سکیں گے . ان صورتوں میں ہم آپ کو ۱۰ کام کے دنوں کے اندر مشورہ دیں گے .

متبادل طور پر آپ اس پتہ پرلکھ سکتے ہیں

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

یا **customercontact@nie.co.uk** پر ای میل کر سکتے ہیں

ہم آپ کی شکایت حل کرنے کی ہر کوشش کریں گے اور آپ کو جس قدر جلد ممکن ہو جواب دیں گے

البتہ اگر آپ ہمارے فیصلے یا ہماری وضاحت سے خوش نہیں ہیں تو آپ اپنی شکایت پر دوبارہ غور کے لیئے ہمارے منیجنگ ڈائیرکٹر سے کہہ سکتے ہیں.

اس پتہ پر لکھیں:

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

ہم موصول ہونے والی تمام شکایات کا ۱۰ کام کے دنوں کے اندر جواب دیں گے .

اگر آپ اپنے اطمینان کے مطابق شکایت کا حل نہ پائیں یا کسی بھی وقت ہمارے جواب سے ناخوش ہوں تو آپ کونسل برائے صارف سے رابطہ کر سکتے ہیں. کونسل برائے صارف ایک آزاد ادارہ ہے جو آپ کی مدد کرنے کے قابل ہوسکتا ہے .

رابطہ کی تفصیلات یہ ہیں:

Consumer Council
Elizabeth House
116 Holywood Road
BELFAST
BT4 1NY

ای میل: **complaints@consumercouncil.org.uk**

ویب سائٹ: **www.consumercouncil.org.uk**

ٹیلیفون: **۰۸۴۵ ٦۰۱ ٦۰۲۲ (0845 601 6022)**

مددگار لائن برائے صارف

۰۸۴۵۷ ٦۴۳ ٦۴۳ (08457 643 643)

لائنیں پیر سے جمعہ تک صبح ۸ سے شام ۵ تک کھلتی ہیں. فراہمی میں ناکامی کی مددگار لائن ۲۴ گھنٹے دستیاب ہے کالیں میعار یقینی بنانے کےمقصد سے رکارڈ کی جاتی ہیں

Northern Ireland Electricity