

W jaki sposób i gdzie można złożyć skargę?

Jeżeli jesteś niezadowolony(a) z jakiegokolwiek aspektu naszej obsługi klienta lub masz jakiegokolwiek zażalenie, prosimy nas o tym powiadomić. Obiecujemy sprawiedliwie rozpatrzyć Twoją skargę i skutecznie się nią zająć oraz zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby uzyskać zadowalający wynik.

Naszym celem jest wyciąganie wniosków z zażaleń, aby udoskonalić oferowane naszym klientom usługi i zapobiec powtarzaniu się niezadowolających sytuacji.

Numer naszej Linii Pomocy dla Klientów to **08457 643 643** i jest ona czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-17.00. Linia Pomocy zapewnia kontakt z konsultantami udzielającymi pomocy oraz odpowiedzi na wszelkie pytania. Linia Pomocy czynna jest również całodobowo w celu zgłaszania ewentualnych awarii sieci energetycznej.

Pewne skargi mogą wymagać dokładnego zbadania okoliczności i może być niemożliwe udzielenie natychmiastowej odpowiedzi. W takich przypadkach odpowiemy w ciągu 10 dni roboczych.

Można również skontaktować się z Kierownikiem ds. Kontaktów z Klientami:
Customer Relations Manager
Northern Ireland Electricity plc
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5HT
lub przesłać e-mail na adres **customercontact@nie.co.uk**

Dokończymy wszelkich starań, aby rozwiązać Twój problem i jak najszybciej udzielić Tobie odpowiedzi.

Linia Pomocy dla Klientów 08457 643 643

Czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 17.00. Linia Pomocy w przypadkach awarii sieci energetycznej czynna jest całodobowo. Rozmowy są nagrywane dla celów kontroli jakości.

Jeżeli nie będziesz zadowolony(a) z naszej decyzji lub wyjaśnienia, możesz poprosić o ponowne rozważenie Twojej skargi przez naszego Dyrektora Naczelnego..

Adres korespondencyjny Dyrektora Naczelnego to:
The Managing Director
Northern Ireland Electricity plc
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5HT

Na wszystkie skargi odpowiemy w ciągu 10 dni roboczych..

Jeżeli skarga nie może zostać rozważona w sposób zadowalający lub na jakimkolwiek etapie będziesz niezadowolony(a) z naszej odpowiedzi, możesz skontaktować się z Radą Konsumenta. Rada Konsumenta to niezależna instytucja,

która może być w stanie Tobie pomóc.

Dane kontaktowe Rady Konsumenta to:
Consumer Council
Elizabeth House
116 Hollywood Road
BELFAST
BT4 1NY

E-mail: **complaints@consumercouncil.org.uk**
Strona internetowa: **www.consumercouncil.org.uk**
Telefon: **0845 601 6022**

Northern Ireland Electricity

“
Mój telefon został przyjęty ze zrozumieniem i pilnie na niego
”
odpowiedziano.

Składanie skargi

Co robimy
Northern Ireland Electricity (Energetyka Irlandii Północnej) odpowiedzialna jest za budowę i utrzymanie sieci elektrycznej na terenie Irlandii Północnej. Klienci powinni się z nami kontaktować w przypadku przerwy w dostawie elektryczności, potrzeby przyłączenia do sieci nowego domu bądź firmy lub zapytania o instalację licznika.

Składanie skargi
Jeżeli jesteś niezadowolony(a) z jakiegokolwiek aspektu naszej obsługi klienta lub masz jakiegokolwiek zażalenie, prosimy nas o tym powiadomić.
Linia Pomocy dla klientów 08457 643 643

Northern Ireland Electricity