

## Carta Clientului

Noi:

- Vom avea personal receptiv si bine informat sa va sfatuiasca in legatura cu serviciile pe care le oferim.
- Ne vom asigura ca serviciile noastre sunt accesibile tuturor clientilor nostri.
- Ne vom asigura ca ne puteti contacta usor.
- Vom trata rapid si eficace problemele pe care ni le veti reclama.

### Standardele serviciilor cu clientii

De asemenea, operam diverse standarde statutorii ale serviciilor cu clientii. Daca necesitati o racordare la o casa sau afacere noua, daca intampinati un defect sau aveti o problema legata de sursa de electricitate, ne vom adresa acestor probleme cat se poate de rapid si eficient.

Daca esuam in a ne raporta la aceste standarde veti primi despagubiri de la NIE (pentru detalii complete vizitati website-ul nostru **www.nie.co.uk** sau contactati Linia de ajutor pentru clienti la numarul **08457 643 643**).

### Codul de practica

The Northern Ireland Authority for Utility Regulation (Autoritatea pentru reglementarea utilitatilor din Irlanda de Nord) a aprobat codul nostru de practica sub termenii si conditiile autorizatiei noastre. De asemenea, ne-am consultat cu Consiliul Consumatorului.

Puteti vizita website-ul nostru pentru a vedea sau descarca Codul nostru de practica pentru "Depunerea unei plangeri" la **www.nie.co.uk**. Acest cod de practica este disponibil in cateva limbi diferite. Alternativ, contactati Linia de ajutor pentru clienti la numarul **08457 643 643** si va vom trimite o copie prin posta.

### Cum ne contactati

Linia de ajutor pentru clienti

- Furnizam un serviciu de informatie telefonica, disponibil intre orele 8.00am -5.00pm, de luni pana vineri. Acest serviciu de informatii este de asemenea disponibil 24 de ore pe zi pentru a raporta avarii ale sursei de electricitate. Telefonati NIE la numarul **08457 643 643** (apelurile sunt taxate la ratele locale oriunde in Irlanda de Nord).

### **Citirea contorului**

- Daca persoana care citeste contorul nu va gaseste acasa, ne puteti contacta cu numarul citit de dumneavoastra in 24 de ore, pentru a va asigura ca primiti o factura corecta. Acest serviciu opereaza 24 de ore pe zi.
- Sunati serviciul nostru automat la numarul **08456 093 030**. Cand vi se cere, va rugam sa dati numarul de client, nume, adresa, cod si numarul citit pe contor. Alternativ, ne puteti scrie un e-mail la adresa **meter.reading@nie.co.uk** sau puteti prezenta online numarul citit, pe website-ul **www.nie.co.uk**.

### **Minicom**

- Clientii care folosesc telefoane cu mesaje pot sa ne contacteze la Linia Minicom la numarul **08457 147 128**. Acest serviciu este disponibil 24 de ore pe zi pentru avarii.

### **Website**

Va rugam sa vizitati website-ul nostru la **www.nie.co.uk**

### **Email**

Va rugam sa ne scrieti un email la adresa **customercontact@nie.co.uk**

Linia de ajutor pentru clienti

08457 643 643

Liniile sunt deschise de la 8am – 5pm, de luni pana vineri. Linia de ajutor pentru avarii este disponibila 24 de ore pe zi. Apelurile sunt inregistrate pentru asigurarea calitatii.

Electricitate Irlanda de Nord

## Carta Clientului

### Ce facem

Northern Ireland Electricity (Electricitate Irlanda de Nord) este responsabila pentru constructia si intretinerea retelei de electricitate in Irlanda de Nord. Clientii ar trebui sa ne contacteze daca au avarii legate de sursa de electricitate, daca vor sa racordeze o casa sau afacere noua, sau daca au intrebari despre instalatia contorului.

### Promisiunea noastra catre dumneavoastra

Scopul nostru e sa furnizam un serviciu de prima clasa si valoare pentru bani pentru toti clientii nostri.

**Linia de ajutor pentru clienti 08457 643 643**