

Электрическая компания Северной Ирландии

--

Наши обязательства

--

Чем мы занимаемся

Электрическая компания Северной Ирландии отвечает за развитие и обслуживание электросетей по всей Северной Ирландии.

Обращайтесь к нам, чтобы:

- сообщить о перебоях в подаче электроэнергии
- подключить к электроснабжению новый дом или деловые/производственные площади
- навести справки об установке электросчетчика

--

Наши обязательства

Мы хотим обеспечить всех своих клиентов первоклассным сервисом при умеренных и обоснованных ценах.

--

Телефон Отдела по обслуживанию клиентов 08457 643 643

Наши обязательства.

Обещаем, что:

- У нас работают ответственные и компетентные сотрудники, которые окажут Вам поддержку и расскажут о предоставляемых услугах
- Мы постараемся сделать наши услуги доступными для всех клиентов
- Мы сделаем все, для того, чтобы с нами можно было легко связаться
- Мы будем действовать быстро и эффективно для разрешения проблем, о котрых нас уведомили

Стандарты обслуживания клиентов.

Мы действуем в рамках стандартов обслуживания клиентов, оговоренных действующим законодательством. Если Вам необходимо подключить к электроснабжению новый дом или деловые/производственные площади, сообщить о перебоях в подаче электроэнергии или других аналогичных проблемах, мы постараемся все уладить организованно и в кратчайшие сроки.

Мы выплатим Вам компенсацию, если не сможем соответствовать заявленному стандарту обслуживания (с подробностями можно ознакомиться вебсайте по адресу www.nie.co.uk или в Отделе по обслуживанию клиентов по телефону **08457 643 643**)

Кодекс практики (Устав)

Наш Устав соответствует условиям нашей лицензии и утвержден органом, регулирующим деятельность оргинизаций, оказывающих коммунальные услуги в Северной Ирландии (The Northern Ireland Authority for Utility Regulation).

Наш Устав также был согласован с Потребительским Советом (Consumer Council).

Наш Устав переведен на несколько языков и доступен для просмотра или скачивания на нашем вебсайте по адресу www.nie.co.uk (**страничка 'Making a Complaint'**).

Вы также можете связаться с Отделом по обслуживанию клиентов по телефону **08457 643 643** – в этом случае экземпляр Устава будет выслан Вам по почте.

Обратная связь

Информационная поддержка осуществляется Отделом по обслуживанию клиентов по телефону **08457 643 643** (с 7.00 до 17.00 с понедельника по пятницу, по цене местного звонка из любой точки Северной Ирландии). По этому же номеру в любое время суток можно сообщить о перебоях в электроснабжении.

Показания счетчика

Если наш сотрудник, снимающий показания со счетчиков, не застал Вас дома, то в течение одних суток Вы можете самостоятельно связаться с нами и сообщить показания своего счетчика – в этом случае Вам будет выслан точный счет.

Эта автоматизированная услуга доступна круглосуточно по телефону **08456 093 030**.

Вам потребуется сообщить свой номер счета (customer number), фамилию, адрес, почтовый индекс (postcode) и показания счетчика.

Вы также можете отправить показания своего счетчика по электронной почте на адрес [**meter.reading@nie.co.uk**](mailto:meter.reading@nie.co.uk) или воспользоваться соответствующей функцией и ввести показания счетчика на нашем вебсайте по адресу [**www.nie.co.uk**](http://www.nie.co.uk)

Minicom

Клиентам пользующимся текстовыми телефонами следует связываться с нами по нашему Миником-номеру **08457 147 128**.

По этому же номеру в любое время суток можно сообщить о перебоях в электроснабжении.

Вебсайт - Пожалуйста посетите нашу интернет страницу по адресу [**www.nie.co.uk**](http://www.nie.co.uk)

Электронная почта – наш адрес [**customercontact@nie.co.uk**](mailto:customercontact@nie.co.uk)

--

Телефон Отдела по обслуживанию клиентов 08457 643 643

Линия открыта с 8.00 до 17.00 с понедельника по пятницу. Прием сообщений о перебоях в электроснабжении – круглосуточно. С целью

поддержания уровня качества обслуживания клиентов все поступающие звонки записываются.