

Північної Ірландії Електрика

“

## Укладення скарги

### Як та де я змогу подати скаргу?

Якщо ви не щасливі з будь-яким аспектом нашої служби замовника або маєте скаргу, будьте ласкі дозволяйте нам знати. Ми обіцяємо мати справу відверто та ефективно з вашою скаргою, та зробить усе що можна, щоб досягнути задовільного результату.

Ми спрямовуємо довідатися з скарги, та покарати службу яку ми забезпечуємо нашим покупцям та прешкодити повторення

Ми маєм Лінію Допомоги Замовника **08457 643 643**, працює з 8.00 зранку – 5.00 увечорі з понеділка до п'ятниці. Лінія Допомоги дозволяє вам розмовляти з людьми, які готови допомогти та відповідати на будь-які питання ви маєте. Ця Лінія Допомоги наявна 24 години для вас, щоб повідомити про неспоможність електрики .

Деякі скарги потребують подальшого дослідження, тоді ми не можемо змогти дати вам негайну відпову. У ціх випадках ми порадимо вам у межах 10 робочих днів.

Альтернативно, ви можете написати по адресу:

**Customer Relations Manager**  
**Northern Ireland Electricity plc**  
**120 Malone Road**  
**BELFAST**  
**BT9 5HT**  
чи імейл **customercontact@nie.co.uk**

Ми зробим кожне зусилля щоб відсортувати ваше скарження та безуспечути вас з відповіддем як можливо швидко

**Лінія Допомоги Замовника**

**08457 643 643**

Лінії відкрити з 8 годин зранку ло 5 годин увечорі з понеділка до п'ятниці,

для неспоможності постачання лінія допомоги наявна  
24 години. Усі дзвонки записувани на звукозапис для наміра затвердження

Але, якщо ви не тешитесь з нашим  
рішенням, або з нашим поясненням, ви можете  
попросити щоб на вашу скаргу подивився  
на ще раз наш Управлючий Директор

Напишіть:

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

Ми відповідаємо до всіх отриманих скарг  
у межах 10 робочих днів

Якщо ви неспроможні мати вашу скаргу  
вирішену до вашого задоволення, або якщо у  
будь-який час ви нещасливі з нашою відповіддю,  
тоді ви можете контактувати з Радою Споживача,  
це незалежна організація, котра може допомогти вам.

Контактні деталі:

**Consumer Council  
Elizabeth House  
116 Holywood Road  
BELFAST  
BT4 1NY**

Імейл:

**complaints@consumercouncil.org.uk**  
Вебсайт: **www.consumercouncil.org.uk**  
Телефон: **0845 601 6022**

“Мій виклик був  
отриман  
з спитчуттям  
та відповів  
з невідкладністю.”

**Що ми робим**

Електрика Північної Ірландії відповідальна щоб будувати та відтримати електрику до всюду у Північної Ірландії. Замовники повинні контактувати з нами повідомити про неспоможність постачання електрики, або коли вам потрібно з'єднувати новий дом чи бізнес до електрики, або якщо вони мають запитання про їхню установку вимірювача.

**Укладення скарги**

Якщо ви нещасливі з будь-яким аспектом нашої служби або маєте скаргу, будьте ласкі дозволяйте нам знати об єтом.

**Лінія Допомоги Замовника 08457 643 643**