

## Como e onde devo reclamar?

Se não está satisfeito com algum aspecto do nosso serviço ao cliente ou pretende efectuar uma reclamação, queira informar-nos. Prometemos tratar a sua reclamação de forma justa e eficaz e faremos todos os possíveis para obter um resultado satisfatório.

Pretendemos aprender com as reclamações, para melhorar o serviço que prestamos aos nossos clientes e para evitar situações recorrentes.

Temos a Linha de Apoio ao Cliente **03457 643 643**, a funcionar de Segunda a Sexta, das 08:00 às 17:00. A Linha de Apoio permite-lhe falar com pessoas que estão prontas a ajudar e a responder a quaisquer questões que possa ter. Esta Linha de Apoio também está disponível 24 horas por dia, para comunicar avarias no seu fornecimento de electricidade.

Algumas reclamações necessitarão de ser investigadas, pelo que poderá não ser possível dar-lhe uma resposta imediata. Nestes casos, será informado(a) no prazo de 10 dias úteis.

Como alternativa, pode escrever para:  
**Customer Relations Manager**  
**Northern Ireland Electricity Limited**  
**Carn Industrial Estate**  
**PORTADOWN**  
**BT63 5QJ**

ou enviar um e-mail para:  
**customercontact@nie.co.uk**

Faremos todos os esforços para resolver a sua reclamação e fornecer-lhe uma resposta o mais brevemente possível.

No entanto, se não ficar satisfeito com a nossa decisão ou explicação, pode solicitar uma revisão da sua reclamação pelo nosso Director Administrativo.

Escreva para:

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

Responderemos a todas as reclamações recebidas no prazo de 10 dias úteis.

Se não conseguir resolver a sua reclamação de forma satisfatória, ou se, em qualquer altura, não estiver satisfeito com a nossa resposta, pode contactar o Conselho do Consumidor. O Conselho do Consumidor é uma entidade independente, que poderá ser capaz de o (a) ajudar.

Os dados de contacto são:

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

E-mail:  
**complaints@consumercouncil.org.uk**  
Website: **www.consumercouncil.org.uk**  
Telefone: **0800 121 6022**

Northern Ireland Electricity

## Making a complaint

Fazer uma reclamação

“My call was received sympathetically and responded to with urgency.”

“A minha chamada foi recebida com simpatia e respondida com urgência”

## O que fazemos

A Northern Ireland Electricity é responsável pela construção e manutenção da rede eléctrica por toda a Irlanda do Norte. Os consumidores devem contactar-nos para comunicar uma avaria no fornecimento de electricidade, para instalação numa nova casa ou empresa ou caso tenham alguma questão sobre a sua instalação do contador.

## Efectuar uma reclamação

Se não está satisfeito com algum aspecto do nosso serviço de apoio ao cliente ou tem uma reclamação a fazer, queira informar-nos.

**Linha de Apoio ao Cliente 03457 643 643**



Linha de Apoio ao Cliente 03457 643 643

As linhas estão abertas das 8h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, a linha de apoio ao corte de energia está aberta 24 horas. As chamadas são registadas para finalidades de controlo de qualidade