

Princípios Perante o Cliente

Comprometemo-nos a:

- Ter pessoal responsivo e conhecedor para ajudar a aconselhá-lo (a) em relação a todos os serviços que prestamos.
- Garantir que os nossos serviços estão acessíveis a todos os nossos clientes.
- Facilitar-lhe o contacto connosco.
- Resolver de forma rápida e eficaz os problemas que nos comunicar.

Normas do Serviço a Clientes

Também desenvolvemos uma gama de normas legais do serviço a clientes. Por isso, se necessitar de uma ligação para uma nova casa ou empresa, se teve uma avaria ou problemas em qualquer aspecto relacionado com o seu fornecimento de electricidade, trataremos desses problemas da forma mais rápida e eficiente possível.

Se nós não cumprirmos estas normas, terá direito a receber um pagamento da NIE (para saber os pormenores, visite o nosso website em www.nie.co.uk ou contacte a nossa Linha de Apoio ao Cliente, através do nº **03457 643 643**).

Código de Conduta

O nosso Código de Conduta foi aprovado pela Autoridade da Irlanda do Norte para a Regulamentação dos Serviços Públicos, nos termos e condições da nossa licença. Também consultámos o Conselho do Consumidor.

Pode visitar o nosso website para ver ou fazer o download do nosso Código de Conduta sobre 'Efectuar uma Reclamação' em www.nie.co.uk. Este código está também disponível em vários idiomas. Como alternativa, contacte a nossa Linha de Apoio ao Cliente, através do nº **03457 643 643**, e ser-lhe-á enviada uma cópia.

Linha de Apoio ao Cliente 03457 643 643
As linhas estão abertas das 8h30 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

Contacte-nos

Linha de Apoio ao Cliente

- Prestamos um serviço de informação telefónica, disponível de Segunda a Sexta, das 08:30 às 17:00. Este serviço informativo está também disponível 24 horas por dia para comunicar falhas no fornecimento de electricidade. Queira ligar para a NIE, através do nº **03457 643 643** (as chamadas têm o custo de chamadas locais, a partir de qualquer parte da Irlanda do Norte).

Leitura do Contador

- Se não atender quando lhe telefonarmos para efectuar a leitura do seu contador, pode contactar-nos com a(s) leitura(s) do seu contador no prazo de um dia útil, para garantir que recebe a conta exacta. Este serviço funciona 24 horas por dia.
- Ligue para o nosso serviço automático, através do nº **03456 093 030**. Quando solicitado, forneça o seu número de cliente, nome, morada, código postal e leitura do contador. Como alternativa, pode enviar-nos um e-mail para meter.reading@nie.co.uk ou submeter a leitura online do contador, através do nosso website: www.nie.co.uk

Minicom

- Os clientes que utilizam telefones de texto devem contactar a nossa Linha Minicom, através do nº **03457 147 128**. Este serviço está disponível 24 horas por dia, para falhas no fornecimento.

Website

Visite o nosso website em www.nie.co.uk

E-mail

Envie-nos um e-mail para customercontact@nie.co.uk



Northern Ireland Electricity

Customer Charter

Princípios Perante o Cliente



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 falha no fornecimento de electricidade, para instalação numa nova casa ou empresa ou caso tenham alguma questão sobre a sua instalação do contador.

O nosso compromisso para consigo

Na NIE, o nosso objectivo é prestar um serviço de primeira classe e de boa relação qualidade-preço a todos os nossos clientes.

Linha de Apoio ao Cliente 03457 643
643

