

Making a complaint تقديم الشكوى

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



ماذا نعمل

الزبائن يجب الاتصال بنا. كهرباء ايرلندا الشمالية مسؤولة عن بناء وصيانة خطوط الكهرباء في ايرلندا الشمالية للتبليغ عن فشل التزويد بخدمة التيار الكهربائي عن حصولك على منزل أو تجارة جديدة أو إذا كان لديهم أي استفسارات عن تركيب عداداتهم.

عمل الشكوى

إذا كنت غير مسرور بأي جزء من خدمة الزبائن أو لديك شكوى، ارجوك دعنا نعلم.

خط مساعدة الزبائن ٠٨٤٥٧٦٤٣٦٤٣

Customer Helpline - 03457 643 643

Lines open 8.30am - 5pm.

You can report a power cut online 24 hours a day. Calls are recorded for quality assurance purposes.

كهرباء ايرلندا الشمالية خط مساعدة الزبائن ٠٨٤٥٧٦٤٣٦٤٣

كيفه واين تقدم الشكوى؟

ادا كنت غير مسرور من خدمة الزبائن او لديك اي شكوى، ارجوك دعنا نعلم . نحن نعد بان نتعامل بشكل عادل وفعال بشكواك ونعمل كل ما نستطيع للحصول على افضل نتيجة.

نحن نهدف ان نتعلم من الشكاوي، لتحسين الخدمه التي نقدمها لزبائننا ومنع عدم تكرار هذه الشكوى .

لدينا خدمة الزبائن ٠٨٤٥٧٦٤٣٦٤٣ ، الخط مفتوح من ٨ صباحا - ٥ مساءً. هذا الخط يمكنك من الاتصال باشخاص مستعدون لخدمتك والاجابه على اي تساؤل . هذا الخط ايضا متوفر ٢٤ ساعه لخدمتك ولتقديم اي تقرير عن اي اعطال تزويدك بالكهرباء.

بعض الشكاوي تحتاج الى تحقيق اكثر وقد لا نستطيع اعطائك اجابة مباشرة. في هذه الحالات، سوف نجيبك خلال ١٠ ايام عمل .

بديلا لذلك يمكنك الكتابه الى :



© Kirbyzz | Stock Free Images & Dreamstime Stock Photos

Customer Relations Manager
Northern Ireland Electricity PLC
120 Malone Road, Belfast
BT9 5HT
www.nie.co.uk
@NIElectricity

او مراسلتنا على البريد الالكتروني: customercontact@nie.co.uk

سوف نقدم كل ما بوسعنا لحا مشكلتك ونقدم لك اجابه باسرع ما يمكن. على كل حال، ادا لم تكن مسرورا بتوضيحاتنا، يمكنك الطلب بان ينظر الى شكواك مرة اخرى من قبل مسؤول الاداره. اكتب الى :



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

سوف نقوم بالاجابه على كل الشكاوي الواصله خلال ١٠ ايام عمل . ادا لم تستطيع الحصول على حل لشكواك بشكل يرضيك، او في اي وقت كنت غير مسرور بتجاوبنا، يمكنك الاتصال مع مركز خدمة الزبائن . وهو عباره عن مركز مستقل، حيث يمكن ان يساعدك، طرق الاتصال بهذا المركز هي:

Consumer Council
Elizabeth House
116 Hollywood Road
BELFAST
BT4 1NY

البريد الالكتروني: complaints@consumercouncil.org.uk

الموقع على الانترنت www.consumercouncil.org.uk

رقم الهاتف : 0800 121 6022

رقم الهاتف : ٠٨٤٥٦٠١٦٠٢٢