

ميثاق الزبائن

Customer Charter



ماذا نعمل

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

التزامنا نحوك

في كهرباء ايرلندا الشمالية (NIE) نهدف إلى تزويد خدمة درجة أولى وبسعر قيم إلى جميع الزبائن.

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

Customer helpline 03457 643 643 www.nie.co.uk

ميثاق الزبائن

نحن نقدم:

- لدينا الموظفون ذوو الخبرة اللذين يستجيبون حيث يقدمون لك النصح والمساعدة في جميع الخدمات التي نقدمها ونزودها.
- نضمن أن جميع خدماتنا سهل الوصول إليها من جميع زبائننا.
- نجعله من السهل جدا عليك الاتصال بنا.
- نتعامل بسرعة وبشكل فعال لحل أي مشاكل تخبرنا عنها.

معايير خدمات المشتركين

ونعمل أيضا على تشغيل مدى من قانونية معايير خدمة الزبائن. سواء اكانت تتطلب الوصل إلى بيت جديد أو تجاري وعانيت من أي خطأ وعانيت من أي مشكلة من أي نوع في عملية تزويدك بالكهرباء وسوف نقوم ببحث هذه المشاكل بالسرعة والفعالية الفائقة.

إذا فشلنا في تحقيق هذه المعايير فسوف ندفع لك بدل ذلك من كهرباء ايرلندا الشمالية NIE (وللتفاصيل الكاملة الرجاء زيارة موقعنا www.nie.co.uk أو الاتصال على رقم المساعدة التالي ٠٨٤٥٧٦٤٣٦٤٣).

ميثاق العمل

لقد صادقت سلطة المنفعة والتنظيم في ايرلندا الشمالية على ميثاق العمل تحت شروط رخصتنا وقد قمنا أيضا بمشاوره مجلس المستهلكين. تستطيع زيارة موقعنا الالكتروني لمشاهدة أو تحميل ميثاق العمل بخصوص " تقديم شكوى " على الموقع: www.nie.co.uk. هذه المدونة أيضا متوفرة بعدة لغات أو يمكنك الاتصال على هاتف المساعدة ٠٨٤٥٧٦٤٣٦٤٣ وسوف نزودك بنسخة.

الاتصال بنا

- خط مساعدة الزبائن ٠٨٤٥٧٦٤٣٦٤٣ وهذا الخط مفتوح من 8 صباحا ولغاية 5 مساء من الاثنين إلى الخميس لتقديم تقرير عن فشل التزويد بالتيار الكهربائي. الخط متوفر 24 ساعة يوميا. (تسعيرة المكالمات حسب التسعيرة المحلية من اي مكان في ايرلندا الشمالية).

قراءة العداد

- إذا لم تشاهد قارئ العداد عندما يأتون لأخذ القراءة تستطيع الاتصال بنا وتزويدنا بقراءة عدادك خلال يوم عمل عادي للتأكد من استقبال فاتورة دقيقة. هذه الخدمة متوفرة 24 ساعة في اليوم.
- يمكنك الاتصال على رقم الرد الآلي ٠٨٤٥٦٠٩٣٠٣٠ عندما يتم الرد عليك الرجاء أعط رقم الزبون الخاص بك العنوان العنوان البريدي وقراءة العداد. بديلا لذلك تستطيع ما اسلطنا على البريد الالكتروني، على العنوان التالي: meter.reading@nie.co.uk أو تسليم رقم عدادك عبر موقعنا www.nie.co.uk

خط الرسائل Minicom

- الزبائن اللذين يتصلون عبر رسائل الهاتف يجب الاتصال على الخط على الرقم ٠٨٤٥٧١٤٧١٢٨ هذه الخدمة متوفرة 24 ساعة في اليوم في حالة الفشل في التزويد بالكهرباء.

الموقع الإلكتروني

الرجاء زيارة موقعنا على العنوان التالي:
www.nie.co.uk
أو راسلنا على العنوان الإلكتروني التالي:
customer.contact@nie.co.uk