

北愛爾蘭電力

進行投訴

“

我的電話被以

同情的態度接聽

”

並且很快得到回應。

我們的工作

北愛爾蘭電力負責建設和維護整個北愛爾蘭的電力網絡。，客戶應當向我們報告電力供應的問題，或者新住宅或商鋪需要用電，或者查詢有關電錶的安裝問題。

進行投訴

如果您對我們客戶服務的任何方面不滿意或者有投訴，請告知我們。

客戶幫助熱線 **08457 643 643**

如何及向那裏投訴？

如果您對我們客戶服務的任何方面不滿意或需要投訴，請告知我們。我們保證公正快速地處理您的投訴並盡我們所能達到圓滿的結果。

我們力求從投訴中吸取經驗，改善我們的客戶服務並避免同樣問題再次發生。

我們有客戶幫助熱線 **03457 643 643** 每週一至週五上午8:30至下午5:00開通。幫助熱線讓您能和能幫助您的人交談，他們將回答您的任何問題。這個幫助熱線為您報告停電情況24小時開通。

有些投訴需要進一步調查，我們可能無法立即給您答復。這種情況下，我們將在10個工作日內給您答復。

或者您可以寫信給：

Customer Relations Manager
客戶關係經理
Northern Ireland Electricity plc
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5HT

或發送電子郵件到

customercontact@nie.co.uk

我們將盡力解決您的投訴並儘快給您答復。

顧客幫助熱線

03457 643 643

線路於每週一至五上午8:30至下午5:00開通，停電幫助熱線全天24小時開通。通話將被錄音以作服務品質監控。

但是，如果您對我們的決定或解釋不滿意，您可以要求我們的董事經理重新審查您的投訴。

請致信：

The Managing Director
董事經理
Northern Ireland Electricity plc
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5HT

我們將在10個工作日內回復所有收到的投訴。如果您的投訴沒有得到令您滿意的解決，或者在任何時候您對我們的回應不滿意，您可以聯絡消費者委員會。消費者委員會是一個獨立的組織，也許能為您提供幫助。

他們的聯絡詳情為：

Consumer Council
消費者委員會
Elizabeth House
116 Holywood Road
BELFAST
BT4 1NY

電子郵件：

complaints@consumercouncil.org.uk

網址：www.consumercouncil.org.uk

電話：0800 121 6022