

Šiaurės Airijos Elektra

Skundo Pateikimas

“ Mano skambutis
buvo priimtas
užjaučiamai ir į jį
buvo atsakyta
skubiai”

Ką mes darome

Šiaurės Airijos Elektra yra atsakinga už elektros tinklo plėtimą ir eksploataciją visoje Šiaurės Airijoje. Klientai turėtų susisiekti su mumis, jei nori pranešti apie tai, kad nutrūko elektros tiekimas, jei reikia pajungti elektrą naujame privačiame name ar verslo patalpose arba jei turi klausimų apie skaitiklio įrengimą.

Skundo pateikimas

Jeigu jūs nepatenkinti kuriuo nors klientų aptarnavimo aspektu ar turite nusiskundimų, prašome mums pranešti

Klientų Pagalbos Linija 03457 643 643

Kaip ir ku aš galiu pasiskųsti?

Jeigu jūs nepatenkinti kuriuo nors klientų aptarnavimo aspektu ar turite nusiskundimų, prašome mums pranešti. Mes pažadame teisingai ir veiksmingai išnagrinėti jūsų skundą bei padaryti viską, kad būtų pasiektas teigiamas rezultatas.

Mes siekiame pasimokyti iš nusiskundimų, patobulinti klientams suteikiamas paslaugas bei vengti pasikartojimų.

Mes turime Klientų Pagalbos Liniją **03457 643 643**, kuri veikia nuo 8.30val. iki 17.00val., nuo Pirmadienio iki Penktadienio. Pagalbos Linija suteikia jums galimybę pasikalbėti su žmonėmis, kurie yra pasiruošę padėti ir atsakyti į bet kuriuos jūsų klausimus. Šita Pagalbos Linija veikia 24 valandas per parą, jeigu jūs norite pranešti, kad nutrūko elektros tiekimas.

Kai kurie nusiskundimai reikalauja tolimesnio tyrimo ir mes galbūt negalėsime jums iš karto pateikti atsakymą. Tokiais atvejais mes jums suteiksime konsultacija per 10 darbo dienų.

Arba jūs galite parašyti:

**Customer Relations Manager
Northern Ireland Electricity plc
120 Malone Road
BELFAST
BT9 5HT**

Ar parašyti el.paštu customercontact@nie.co.uk

Mes pasistengsime išspręsti jūsų skundą ir suteikti jums atsakymą kuo galima greičiau.

Klientų Pagalbos Linija

03457 643 643

Linijos dirba nuo 8.00val. iki 17.00val., nuo Pirmadienio iki Penktadienio, nutrūkus tiekimui-pagalbos linija veikia 24 valandas. Pokalbiai įrašomi dėl kokybės garantijos. Tačiau, jeigu jūs nepatenkinti mūsų sprendimu ar mūsų paaiškinimu, jūs galite paprašyti, kad jūsų skundą dar kartą išnagrinėtų mūsų generalinis direktorius.

Parašykite:

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

Mes atsakysime į visus gautus skundus per 10 darbo dienų.

Jeigu jūs negalite gauti patenkinamo skundo sprendimo arba jei kuriuo nors metu jūs esate nepatenkinti dėl mūsų atsakymo, jūs galite susisiekti su Vartotojų Taryba. Vartotojų Taryba yra nepriklausoma organizacija, kuri galbūt galės jums padėti.

Kontaktiniai duomenys:

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

El. Paštas:

complaints@consumercouncil.org.uk
Tinklapis: www.consumercouncil.org.uk
Telefonas: **0800 121 6022**