

Karta Praw Klienta

Zobowiązujemy się:

- Mieć dobrze poinformowany personel, który zareaguje i doradzi Tobie w zakresie wszystkich oferowanych przez nas usług.
- Zapewnić dostępność naszych usług dla wszystkich klientów.
- Ułatwić Tobie kontakt z nami,
- Szybko i efektywnie rozwiązywać wszelkie problemy, o których nas poinformujesz.

Standard Obsługi Klienta

Oferujemy różnego rodzaju usługi z zakresu obsługi klienta, przewidziane przez standardy ustawowe. Dlatego, niezależnie od tego, czy potrzebujesz przyłącze dla nowego domu lub firmy, czy wystąpiła u Ciebie usterka, bądź miałaś innego rodzaju problem z dostawą elektryczności, zajmiemy się tymi sprawami możliwie najszybciej i najskuteczniej.

Jeżeli nie spełnimy tych standardów, należała się będzie Tobie kwota pieniężna z Energetyki Irlandii Północnej (szczegóły na ten temat znaleźć można na stronie internetowej www.nie.co.uk lub kontaktując się z Linią Pomocy dla Klientów pod numerem **03457 643 643**).

Kodeks Postępowania

The Northern Ireland Authority for Utility Regulation (Organ Regulujący Usługi Komunalne w Irlandii Północnej) zaakceptował nasz Kodeks Postępowania zgodnie z warunkami naszej licencji. Skonsultowaliśmy się również z Radą Konsumenta.

Nasz Kodeks Postępowania dotyczący „Składania Skarg” można przeczytać lub pobrać ze strony internetowej www.nie.co.uk. Kodeks ten dostępny jest w wielu różnych językach. Można także skontaktować się z Linią Pomocy dla Klientów

pod numerem telefonu **03457 643 643**, a wówczas prześlemy pocztą egzemplarz kodeksu.

Linia Pomocy dla Klientów 03457 643 643

Czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.30 – 17.00. Linia Pomocy w przypadkach awarii sieci energetycznej czynna jest całodobowo. Rozmowy są nagrywane dla celów kontroli jakości.

Kontakt z nami

Linia Pomocy dla Klientów

- Oferujemy telefoniczny serwis informacyjny od poniedziałku do piątku w godz. 8.30 – 17.00. Serwis ten czynny jest również całodobowo w celu zgłaszania ewentualnych awarii sieci energetycznej. Prosimy o kontakt telefoniczny z NIE pod numerem **08457 643 643** (opłata za rozmowy z dowolnego miejsca w Irlandii Północnej naliczana jest według taryfy lokalnej).

Odczyty licznika

- Jeżeli nie zastaniemy Ciebie w domu podczas wizyty w celu odczytu licznika, możesz podać nam jego odczyt w ciągu jednego dnia roboczego, aby zapewnić otrzymanie dokładnego rachunku. Usługa ta dostępna jest całodobowo.
- Zadzwoń na naszą zautomatyzowaną linię **03456 093 030**. Zostaniesz poproszony o podanie swojego numeru klienta, imienia, nazwiska, adresu, kodu pocztowego i odczytu licznika. Odczyt licznika można również przesłać pocztą elektroniczną na adres meter.reading@nie.co.uk lub wysłać z naszej strony internetowej www.nie.co.uk

Minicom

- Klienci używający telefonów tekstowych mogą skontaktować się z nami przez linię Minicom pod numerem **03457 147 128**. Usługa ta dostępna jest całodobowo w celu zgłaszania

ewentualnych awarii sieci energetycznej.

Strona internetowa

Prosimy o odwiedzenie naszej strony internetowej www.nie.co.uk

E-mail

Prosimy o kontakt pocztą elektroniczną pod adresem customercontact@nie.co.uk

Northern Ireland Electricity

Northern Ireland Electricity

Karta Praw Klienta

Co robimy

Northern Ireland Electricity (NIE - Energetyka Irlandii Północnej) odpowiedzialna jest za budowę i utrzymanie sieci elektrycznej na terenie Irlandii Północnej. Klienci powinni się z nami kontaktować w przypadku przerwy w dostawie elektryczności, potrzeby przyłączenia do sieci nowego domu bądź firmy lub zapytania o instalację licznika.

Nasz cel

NIE stawia sobie za cel zapewnianie klientom korzystnych cenowo usług pierwszej klasy.

Linia Pomocy dla Klientów 03457 643 643

Northern Ireland Electricity