

## Cum si unde fac plangere?

Daca nu sunteti multumiti de serviciul nostru cu clientii sau vreti sa faceti o plangere, va rugam sa ne spuneti. Promitem sa ne ocupam corect si efectiv de plangerea dumneavoastra si sa facem tot ce putem pentru a ajunge la un rezultat satisfactor.

Dorim sa invatam din reclamatii, pentru a ne imbunatati serviciile oferite clientilor si pentru a preveni recidiva acestora.

Avem o linie de ajutor pentru clienti la numarul **03457 643 643**, deschisa de la 8.30am – 5pm, de luni pana vineri. Linia de ajutor va pune in contact cu oameni care sunt gata sa va ajute si sa raspunda intrebarilor dumneavoastra. Aceasta linie este disponibila 24 de ore pe zi pentru a comunica avarii ale sursei de electricitate.

Unle plangeri au nevoie de mai multe investigatii si e posibil sa nu va putem da imediat un raspuns. In aceste cazuri, va vom raspunde in 10 zile lucratoare.

Alternativ, ne puteti scrie la:

**Customer Relations Manager**  
**Northern Ireland Electricity Limited**  
**Carn Industrial Estate**  
**PORTADOWN**  
**BT63 5QJ**  
sau email [customercontact@nie.co.uk](mailto:customercontact@nie.co.uk)

Vom face tot ce e posibil sa va rezolvam plangerea si sa va dam un raspuns cat se poate de rapid.

Daca nu sunteti multumit de decizia sau explicatia noastra, puteti cere ca plangerea dumneavoastra sa fie luata in considerare iar de Directorul Managerial.

Scrieti la adresa:

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

Va vom raspunde la plangeri in 10 zile lucratoare.

Daca rezultatul plangerii dumneavoastra nu va multumeste, sau daca nu sunteti multumit cu raspunsul nostru puteti contacta Consumer Council (Consiliul Clientului). Consumer Council este un grup independent care va poate ajuta.

Detaliile de contact sunt:

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

Email:

**[complaints@consumercouncil.org.uk](mailto:complaints@consumercouncil.org.uk)**

Website: **[www.consumercouncil.org.uk](http://www.consumercouncil.org.uk)**

Telephone: **0800 121 6022**

Linia de ajutor pentru clienti

03457 643 643

Liniile sunt deschise de la 8.30am – 5pm, de luni pana vineri. Linia de ajutor pentru avarii este disponibila 24 de ore pe zi. Apelurile sunt inregistrate pentru asigurarea calitatii.

Electricitate Irlanda de Nord

Cum puteti depune o plangere

### **Ce facem**

Northern Ireland Electricity (Electricitate Irlanda de Nord) este responsabila pentru constructia si intretinerea retelei de electricitate in Irlanda de Nord. Clientii ar trebui sa ne contacteze daca au avarii legate de sursa de electricitate, daca vor sa racordeze o casa sau afacere noua, sau daca au intrebari despre instalatia contorului.

### **Depunerea unei plangeri**

Daca sunteti nemulțumit de serviciile noastre sau aveti o plangere, va rugam sa ne spuneti.

**Linia de ajutor pentru clienti    03457 643 643**