

Электрическая компания Северной Ирландии

--

Процедура подачи жалобы

--

«Меня дружелюбно выслушали и оперативно отреагировали».

--

Чем мы занимаемся

Электрическая компания Северной Ирландии отвечает за развитие и обслуживание электросетей по всей Северной Ирландии.

Обращайтесь к нам, чтобы:

- сообщить о перебоях в подаче электроэнергии
- подключить к электроснабжению новый дом или деловые/производственные площади
- навести справки об установке электросчетчика

--

Процедура подачи жалобы

Если Вы недовольны уровнем предоставляемых услуг и хотите подать жалобу, пожалуйста свяжитесь с нашим Отделом по обслуживанию клиентов.

--

Телефон Отдела по обслуживанию клиентов 03457 643 643

--

Как и кому подать жалобу?

Если Вы недовольны уровнем предоставляемых услуг и хотите подать жалобу, пожалуйста, свяжитесь с нами. Мы обязуемся разобраться Вашу жалобу честно, справедливо и по существу, а также принять все меры, чтобы найти приемлемое решение проблемы.

Стремясь извлечь урок из каждой жалобы, мы ставим себе задачу повышать качество обслуживания клиентов и не допускать повторения ошибок.

Телефон Отдела по обслуживанию клиентов **03457 643 643** работает с 8.30 до 17.00 с понедельника по пятницу.

Ваш звонок по этому номеру примут сотрудники, которые готовы ответить на Ваши вопросы и оказать необходимую помощь. По этому же номеру в любое время суток можно сообщить о перебоях в электроснабжении.

Не всегда мы сможем ответить Вам моментально. Отдельные жалобы могут повлечь за собой внутреннее расследование. В этом случае мы постараемся дать Вам ответ в течение 10-ти рабочих дней.

Вы также можете написать менеджеру по связям с клиентами по следующему адресу:

**Customer Relations Manager
Northern Ireland Electricity Limited
Carn Industrial Estate
PORTADOWN
BT63 5QJ**

или по электронной почте

customercontact@nie.co.uk

Мы приложим все усилия, чтобы в кратчайшие сроки разобраться с Вашей жалобой и дать Вам ответ.

Однако, если Вы не удовлетворены нашим решением или разъяснениями, Вы можете обратиться со своей жалобой непосредственно к нашему Управляющему Директору.

Управляющему Директору следует писать по следующему адресу:

**The Managing Director
Northern Ireland Electricity Limited
120 Malone Road**

**BELFAST
BT9 5HT**

Мы отвечаем на жалобы в течение 10-ти рабочих дней с момента их поступления.

Если Вы не можете добиться удовлетворительного разрешения проблемы или если Вы недовольны полученным от нас ответом, то Вы имеете право обратиться в Потребительский Совет (Consumer Council).

Потребительский Совет является независимой организацией, которая возможно, сможет Вам помочь.

Почтовый адрес Потребительского Совета:

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

Адрес электронной почты:

complaints@consumercouncil.org.uk
Вебсайт: **www.consumercouncil.org.uk**
Телефон: **0800 121 6022**

--

Телефон Отдела по обслуживанию клиентов 03457 643 643

Линия открыта с 8.30 до 17.00 с понедельника по пятницу. Прием сообщений о перебоях в электроснабжении – круглосуточно. С целью поддержания уровня качества обслуживания клиентов все поступающие звонки записываются.