

میثاقِ صارفین



ویب سائٹ: برائے مہربانی ہماری ویب سائٹ www.consumerCouncil.org.uk دیکھیں
ای میل: برائے مہربانی ہمیں complaints@consumerCouncil.org.uk پر ای میل کریں

ہم کیا کرتے ہیں

ادارہ فراہمی بجلی برائے شمالی آئرلینڈ میں ہم پورے شمالی آئرلینڈ میں بجلی کا نیٹ ورک تعمیر اور دیکھ بھال کرنے کے ذمہ دار ہیں۔ صارفین کو بجلی کی ناکامی کی اطلاع دینے کے لیے، نیے گھر یا کاروبار میں کنکشن کے لیے یا اگر ان کو اپنے میٹر کی تنصیب کے متعلق کچھ دریافت کرنا ہو تو ہم سے رابطہ کرنا چاہیے۔

ہمارا آپ کے ساتھ وعدہ

این آئی ای پر ہم اپنے تمام صارفین کو بہترین خدمت اور رقم کی قیمت مہیا کرنے کا عزم رکھتے ہیں۔

میثاق صارفین

ہم درج ذیل کریں گے :

زبانوں میں بھی دستیاب ہے . متبادل طور پر ہماری مددگار لائن برائے صارف سے 03457 643 643 پر رابطہ کریں اور ہم آپ کو ایک کاپی ڈاک سے بھیج دیں گے .

ہم سے رابطہ

مددگار لائن برائے صارف

ہم ٹیلیفون کی معلوماتی خدمت مہیا کرتے ہیں جو پیر سے جمعہ تک صبح ۸ سے شام ۵ تک دستیاب ہے . بجلی کی فراہمی میں ناکامی کی اطلاع دینے کے لیے یہ خدمت دن کے ۲۴ گھنٹے بھی دستیاب ہے . برائے مہربانی این ای ای کو 03457 643 643 پر ٹیلیفون کریں . (کالیں شمالی آئرلینڈ میں کہیں سے بھی مقامی شرح سے چارج کی جاتی ہیں) .

میٹر پڑھنا

اگر آپ کی میٹر پڑھنے والے سے ملاقات نہ ہو جب وہ میٹر پڑھنے کے لیے آئیں تو آپ ایک درست بل کی وصولی کو یقینی بنانے کے لیے اپنی میٹر ریڈنگ کے ساتھ ہم سے ایک دن کے اندر رابطہ کر سکتے ہیں . یہ خدمت دن کے ۲۴ گھنٹے دستیاب ہے .

ہماری خود کار خدمت کو 03456 093 030 پر کال کریں . پوچھنے پر اپنا صارف نمبر، نام، پتہ، پوسٹ کوڈ اور میٹر ریڈنگ دیں . متبادل طور پر آپ ہم کو meter.reading@nie.co.uk پر ای میل کر سکتے ہیں یا ہماری ویب سائٹ www.nie.co.uk کے ذریعے آن لائن میٹر ریڈنگ جمع کرائیں .

منیکوم

ٹیکسٹ فون استعمال کرنے والے صارفین کو ہماری منیکوم لائن پر 03457 147 128 پر ہم سے رابطہ کرنا چاہیے . یہ خدمت فراہمی میں ناکامی کے لیے دن کے ۲۴ گھنٹے دستیاب ہے .

۱. اپنی فراہم کردہ تمام خدمات پر مشورہ میں مدد کے لیے قابل اور باعلم عملہ رکھیں گے .

۲. یقینی بنائیں گے کہ ہماری خدمات تک ہمارے تمام صارفین کی رسائی ہو .

۳. اپنے سے آپ کا رابطہ آسان بنائیں گے .

۴. کوئی مسئلہ جو آپ ہم کو بتاتے ہیں کو حل کرنے کے لیے جلدی اور مؤثر انداز میں نمٹیں گے .

خدمت برائے صارف کے معیارات

ہم خدمت برائے صارف کے ریاستی معیارات کے سلسلے پر بھی عمل پیرا ہیں . اس لیے خواہ آپ کو نئے گھر یا کاروبار پر کنکشن درکار ہو، کسی نقص کا سامنا ہو یا اپنی بجلی کی فراہمی کے کسی پہلو سے شکایت ہوں ہم ان مسائل سے جس قدر ممکن ہو فوری اور سرگرمی سے نمٹیں گے .

اگر ہم ان معیارات پر پورا اترنے سے قاصر ہوں تو آپ این ای ای کی جانب سے ہرجانے کے حقدار ہوں گے (مکمل تفصیلات کے لیے ہماری ویب سائٹ www.nie.co.uk دیکھیں یا ہماری مددگار لائن برائے صارف سے 03457 643 643 پر رابطہ کریں) .

ضابطہ عمل

ادارہ تنظیم منفعیت کے لیے مقرر اتھارٹی برائے شمالی آئرلینڈ نے ہمارا ضابطہ عمل ہمارے لائسنس کے قواعد و ضوابط کے تحت منظور کیا ہے . ہم نے کونسل برائے خرچ کنندہ سے بھی مشورہ کیا ہے .

آپ ہماری ویب سائٹ www.nie.co.uk پر 'شکایت درج کرانا' پر ہمارا ضابطہ عمل دیکھ یا حاصل کر سکتے ہیں . یہ ضابطہ متعدد دوسری

صارفین کی مددگار لائن

03457 643 643 ۰۸۲۵۷ ۶۲۳ ۶۲۳

لائسنس پیر سے جمعہ تک صبح ۸ سے شام ۵ تک کھلتی ہیں . فراہمی میں ناکامی کی مددگار لائن ۲۴ گھنٹے دستیاب ہے کالیں معیار یقینی بنانے کے مقصد سے رکارڈ کی جاتی ہیں