

ادارہ فراہمی بجلی برائے شمالی آئرلینڈ

شکایت درج کرانا

”میری کال کو ہمدردی سے
وصول کیا گیا اور اس کا
فوری جواب دیا گیا۔“

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، نیٹے 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۔

شکایت درج کرانا

اگر آپ ہماری خدمت برائے صارف کے کسی پہلو سے ناخوش ہیں یا کوئی شکایت ہے تو برائے مہربانی ہمیں مطلع کریں۔

میں کہاں اور کیسے شکایت کروں؟

ہم آپ کی شکایت حل کرنے کی ہر کوشش کریں گے اور آپ کو جس قدر جلد ممکن ہو جواب دیں گے

البتہ اگر آپ ہمارے فیصلے یا ہماری وضاحت سے خوش نہیں ہیں تو آپ اپنی شکایت پر دوبارہ غور کے لیے ہمارے مینیجنگ ڈائریکٹر سے کہہ سکتے ہیں۔

اس پتہ پر لکھیں:

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

ہم موصول ہونے والی تمام شکایات کا ۱۰ کام کے دنوں کے اندر جواب دیں گے۔

اگر آپ اپنے اطمینان کے مطابق شکایت کا حل نہ پائیں یا کسی بھی وقت ہمارے جواب سے ناخوش ہوں تو آپ کونسل برائے صارف سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ کونسل برائے صارف ایک آزاد ادارہ ہے جو آپ کی مدد کرنے کے قابل ہوسکتا ہے۔

ادارہ کے تفصیلات یہ ہیں:

Consumer Council
Elizabeth House
116 Holywood Road
BELFAST
BT4 1NY

ای میل: complaints@consumercouncil.org.uk

ویب سائٹ: www.consumercouncil.org.uk

ٹیلیفون: ۰۸۲۵ ۶۰۱ ۶۰۲۲ 0800 121 6022

اگر آپ ہماری خدمت برائے صارف کے کسی پہلو سے ناخوش ہیں یا کوئی شکایت ہے تو برائے مہربانی ہمیں مطلع کریں۔ ہم شفاف اور مؤثر انداز میں آپکی شکایت سے نمٹنے اور ہر وہ چیز جو ہم اطمینان بخش حل تک پہنچنے کے لیے کر سکیں کرنے کا وعدہ کرتے ہیں۔

ہمارا مقصد شکایات سے سیکھنا ہے تاکہ ہماری اپنے صارفین کے لیے پیش کردہ خدمت بہتر ہو اور دوبارہ شکایات سے بچا جا سکے

ہماری ایک مددگار لائن برائے صارف ۰۸۲۵۷ ۶۲۳۶۲۳ ہے جو پیر سے جمعہ تک صبح ۸ سے شام ۵ تک کھلتی ہے۔ مددگار لائن آپ کو ان لوگوں سے بات کرنے کے قابل بناتی ہے جو مدد کے لیے تیار ہیں اور آپ کے سوالات کا جواب دیتے ہیں۔ بجلی کی فراہمی میں ناکامی کی اطلاع دینے کے لیے یہ مددگار لائن دن کے ۲۴ گھنٹے بھی آپ کے لیے دستیاب ہے۔

کچھ شکایات کی مزید تفتیش کی ضرورت ہو گی اور ہم آپکو فوری جواب دینے کے قابل نہیں ہو سکیں گے۔ ان صورتوں میں ہم آپ کو ۱۰ کام کے دنوں کے اندر مشورہ دیں گے۔

متبادل طور پر آپ اس پتہ پر لکھ سکتے ہیں

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

یا customercontact@nie.co.uk پر ای میل کر سکتے ہیں