

## Klientų Įstatai

### Ką mes darome

Šiaurės Airijos Elektra yra atsakinga už elektros tinklo plėtimą ir eksploataciją visoje Šiaurės Airijoje. Klientai turėtų susisiekti su mumis, jei nori pranešti apie tai, kad nutrūko elektros tiekimas, jei reikia pajungti elektrą naujame privačiame name ar verslo patalpose arba jei turi klausimų apie skaitiklio įrengimą.

### Mūsų įsipareigojimas jums

NIE siekia suteikti aukščiausios klasės paslaugas prieinamomis kainomis visiems savo klientams.

### Klientų Pagalbos Linija 03457 643 643

## Klientų Įstatai

Mes:

- Turime atsakingus ir gerai išmanančius savo darbą darbuotojus, kurie gali jums padėti ir patarti visais rūpimais klausimais apie mūsų suteikiamas paslaugas.
- Garantuojame, kad mūsų paslaugomis gali naudotis visi mūsų klientai.
- Sudarome visas sąlygas, kad jums būtų lengva su mumis susisiekti.
- Veikiame greitai ir efektyviai, spręsdami bet kurias jūsų problemas.

### Klientų Aptarnavimo Standartai

Mes taip pat laikomės klientų aptarnavimo įstatyminių standartų. Taigi, jeigu jums reikia pajungti elektrą naujame name ar verslo patalpose, jei įvyko gedimas ar turite kitokių problemų, susijusių su elektros tiekimu, mes spręsimė šitas problemas kuo galima greičiau ir efektyviau.

Jeigu mes neatitiksime šitų standartų, jums priklausys kompensacija iš NIE (dėl išsamesnės informacijos atsiverskite mūsų tinklalapį [www.nie.co.uk](http://www.nie.co.uk) arba susisiekite su mūsų Klientų Pagalbos Linija **03457 643 643**).

### Praktikos Kodeksas

Šiaurės Airijos Komunalinių Paslaugų Institucija, tvarkanti įstatus, patvirtino mūsų Praktikos Kodeksą pagal mūsų licencijos nuostatus ir sąlygas. Mes taip pat konsultavomės su Vartotojų Taryba.

Jūs galite aplankyti mūsų tinklalapį, [www.nie.co.uk](http://www.nie.co.uk), pasižiūrėti ir atsiųsti mūsų Praktikos Kodeksą apie tai, kaip pateikti skundą. Šitas kodeksas taip pat pateikiamas keleta skirtingų kalbų. Arba jūs galite susisiekti su mūsų Klientų Pagalbos Linija **03457 643 643**, ir mes jums atsiųsime dokumento kopiją paštu.

### .Klientų Pagalbos Linija

03457 643 643

Linijos dirba nuo 8.30 val. iki 17.00val., nuo Pirmadienio iki Penktadienio, nutrūkus tiekimui-pagalbos linija veikia 24 valandas. Pokalbiai įrašomi dėl kokybės garantijos.

## Susisiekimas su mumis

### Klientų Aptarnavimo Linija

- Mes suteikiame informacijos telefonu paslauga, kuria galite naudotis nuo 8.30val. iki 17.00val., nuo Pirmadienio iki Penktadienio. Šita informacijos paslauga taip pat veikia 24 valandas per parą, jei jums reikia pranešti, kad nutrūko elektros tiekimas. Prašome paskabinti NIE **03457 643 643** (mokestis už skambučius skaičiuojamas pagal vietinį tarifą visoje Šiaurės Airijoje)

### Skaitiklio Parodymai

- Jei jūsų nėra namuose, kai ateina darbuotojas užfiksuoti jūsų skaitiklio parodymų, jūs galite susisiekti su mumis ir pasakyti savo skaitiklio parodymus per vieną darbo dieną, kad gautumėte tikslią sąskaitą. Šita paslauga veikia 24 valandas per parą.
- Paskambinkite į mūsų automatizuotą liniją **03456 093 030**. Kai bus nurodyta, pasakykite savo kliento numerį, vardą, pavardę, adresą, pašto indeksą ir skaitiklio parodymą. Arba jūs galite mums parašyti el.paštu [meter.reading@nie.co.uk](mailto:meter.reading@nie.co.uk) ar pateikti skaitiklio parodymą internetu, atsivertus mūsų tinklalapį [www.nie.co.uk](http://www.nie.co.uk)

### Minicom

- Klientai, kurie naudoja teksto telefonus, turėtų su mumis susisiekti per Minicom Liniją **03457 147 128**. Šita paslauga veikia 24 valandas per parą, jei reikia pranešti apie tai, kad nutrūko elektros tiekimas.

### Tinklalapis

Prašome apsilankyti mūsų tinklalapyje [www.nie.co.uk](http://www.nie.co.uk)

### Elektroninis paštas

Prašome parašyti mums elektroniniu paštu [customercontact@nie.co.uk](mailto:customercontact@nie.co.uk)