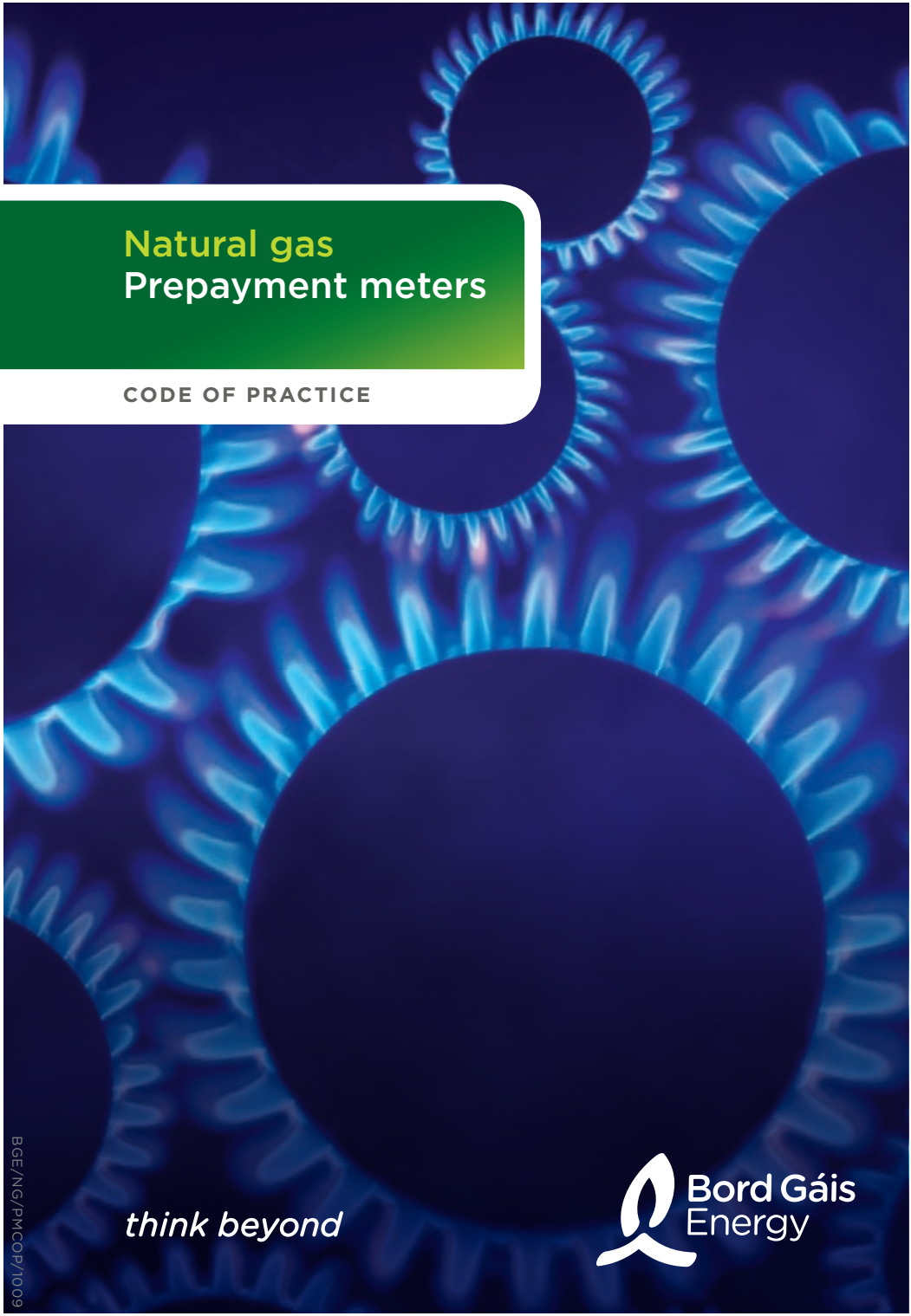


Natural gas
Prepayment meters

CODE OF PRACTICE

think beyond

Bord Gáis Energy

BGE/NG/PMCOP/1009

www.bordgaisenergy.ie

If you need help or advice please contact us:

Residential gas contact details

Tel: 1850 632 632
Fax: 1850 631 631
info@bordgais.ie
Minicom: 1850 630 630
(for hearing impaired customers with their own minicom equipment)

Customer service
Residential natural gas
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1

Business gas contact details

Tel: 1850 427 349
Fax: 1850 427 350
businessdirect@bordgais.ie

Customer service
Business natural gas
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1

Please note that to maintain the highest level of service we may monitor and record calls.

Bord Gáis Energy
Code of practice
Natural gas
Prepayment meters

1	Introduction	4
2	What are prepayment meters?	4
3	Advantages of a prepayment meter	5
4	Disadvantages of a prepayment meter	5
5	How much will you pay for your gas?	6
6	Price of gas	6
7	Paying for gas with a prepayment meter	7
8	How can I get a prepayment meter?	7
9	What happens during installation	8
10	Your Gas Card	8
11	Buying gas credit	9
12	How to transfer the credit to your meter	9
13	Emergency credit	10
14	Refunds	10
15	Standing charge	10
16	Natural Gas Allowance (NGA)	11
17	Meter information	11
18	Paying off debt with a prepayment meter	12
19	Elderly customers	12
20	Complaints procedure	13
21	Useful contact information	14

1 Introduction

This code of practice gives you information about prepayment meters and explains exactly what having a prepayment meter means for you. We hope you find it easy to follow, but if you need any further information please phone us on **1850 773 729**. Our customer service representatives will listen and do their best to help. At all times they will be responsible, polite and understanding. They will provide impartial information on the advantages and disadvantages of pre payment meters.

Prepayment meters may not be suitable for all customers (if for example you have special needs) or if your meter is fitted where you cannot get access to it or if you cannot easily get to a shop to purchase credit for the meter.

If you are finding it hard to pay your bills, we may want to fit a prepayment meter to help you pay back any money you owe.

Before a prepayment meter is installed we will always discuss your individual circumstances to make sure it is suitable for you.

2 What are prepayment meters?

Prepayment meters are an excellent means of budgeting, as you pay for your gas as you use it. This means that you don't have bills coming in every two months. When the meter is installed, you get a Gas Card which you top up with credit at selected shops displaying the Payzone sign. You will usually have to buy more credit for your gas during the winter months when you use more energy. You can, of course, build up credit on your meter over the summer months to reduce the amount you have to spend in winter.

When you buy credit on your Gas Card and credit your meter you pay for:

- Your gas and
- A small daily standing charge.

The payments are the same as if you were using a normal credit meter. There are no extra charges for using a prepayment meter. You may also be paying off money you owe from previous bills by being on a special repayment tariff.

3 Advantages of a prepayment meter

A prepayment meter has several advantages:

- It lets you pay for gas as you use it instead of receiving a bill every two months.
- It can help you budget for your gas and keep track of how much you're spending on gas.
- You can build up credit over the summer period.
- The standard pre pay tariff is the same as our standard tariff for credit meter customers.
- You will have an emergency credit facility to use in genuine emergencies when you can't get to the shop to buy credit. But remember, if this runs out you will have to pay it back AND top up with normal credit to get the supply back on.
- It can allow you to stay on supply while repaying any money owed from past bills.

4 Disadvantages of a prepayment meter

The potential disadvantages of a prepayment meter include:

- You have to be able to visit a Payzone outlet to buy credit otherwise your gas supply will stop.
- Your meter may be located in an awkward position for you to put in your credit.
- If you live in an apartment block, you may not have access at all to your meter; in this case we would not recommend a prepayment meter.
- You pay the small standing charge daily. This will be deducted from your credit even if you are not using gas e.g. over the Summer or if you are away from home for a few days or weeks so you should make sure you have enough credit on your meter even when you are not using the gas; it should be noted that these payments are the same for non-prepayment meter customers.

5 How much will you pay for your gas?

We have two tariffs for customers using prepayment meters

(i) The **standard pre pay tariff** is for customers who use a prepayment meter to help budget for future gas bills. This tariff consists of two elements. There is a daily standing charge and a single unit per kWh of gas used. This tariff is the same as the standard tariff for credit meter customers.

(ii) The **repayment tariff** is only for customers who have agreed to repay a debt through their meter. This tariff will take an agreed percentage of the credit purchased toward the debt and put the balance towards the daily standing charge and unit rate per kWh of gas used.

A portion of your credit purchased will ALWAYS be left for gas.

The prevailing price for gas supplied at the standard pre pay tariff is set out in our residential tariff leaflet. You can get a copy by calling **1850 632 632** or view it online at **www.bordgaisenergy.ie**

6 Price of gas

We will let you know by way of an advertisement in the National newspapers when the price for gas is changed. We will also send you a residential tariff leaflet once a year or sooner if the price is changed. We will not have to arrange a visit to your meter when the price of gas changes as this can be changed remotely.

7 Paying for gas with a prepayment meter

The meter uses your money in the following ways;

- To pay for gas as you use it.
- To pay a part of the standing charge every day.
- To pay for any money you may owe from previous bills.
- To pay for any emergency credit you have borrowed.

The meter will display exactly how much credit you have left to use at any time. You will then know when you should buy more credit for your meter. Every time you insert the card in your meter after you have purchased credit, the display will increase by the amount you have purchased towards future gas usage.

Check your meter display regularly so you know how much money you have left to use gas.

If we see that your pattern of buying credit for your meter has changed, we may write or phone you to discuss why this is happening. We want to ensure that if there is a problem that we can help you to resolve it.

We will send you a statement once a year showing your consumption and your payments. If you are repaying a debt we will send you a statement every three months displaying your consumption, payments made and the amount of debt still outstanding.

8. How can I get a prepayment meter?

If you want to have a prepayment meter fitted contact us on **1850 632 632** and we will discuss the request with you. We will agree to fit a prepayment meter as long as it is safe and practical to do so for you personally.

We recognise that prepayment meters may not be suitable for you if you are housebound or your meter is in an awkward place which makes it hard to get at to put in your credit. For example, if it is:

- Too high.
- In a small cupboard which is hard to get into.
- Inside a unit that you do not have access to.

If you want a prepayment meter for budgeting purposes only, there is an additional charge for installation as these meters are more expensive than a standard credit meter.

In certain circumstances we may fit a prepayment meter free of charge if you are in financial hardship. Evidence of being in financial hardship will have to be supplied. We work closely with the relevant state agencies or state sponsored bodies, recognised charities or other financial advisers when deciding who is eligible for a free prepayment meter.

9 What happens during installation

We will arrange a suitable time to install your prepayment meter. The Bord Gáis Networks fitter will then visit your home to carry out the work. They will show their identity card and examine your existing meter to decide if it is safe and practical to fit a prepayment meter there.

When the meter has been fitted the fitter will test the meter to make sure everything is working properly.

The meter fitter will;

- Show you how to use the meter.
- Explain about emergency credit.
- Leave a leaflet which gives you more information about the meter. You should keep this in a safe place to look at in the future as it contains all the information you will need to operate your meter.
- Give you your own Gas Card, which you must put into the meter **BEFORE** you go to the Payzone shop to buy credit.
- Provide some start-up credit on the meter, which you pay back later. This will give you time to go and buy credit.

Call us on **1850 200 694** for any queries relating to your nearest Payzone store.

10 Your Gas Card

When your prepayment meter is installed initially you will be given a Gas Card.

- Once you have received a new card you must insert it into the meter **BEFORE** you buy credit.
- Leave your Gas Card in the meter for at least 30 seconds until the display no longer shows ‘Busy’.
- You can then purchase your credit in the usual way.
- The Gas Card may only be used for the premises for which it was allocated.
- Only one Gas Card may be in use at any time.

You should mind your card as replacement cards can only be obtained by buying one at a Payzone outlet for €1.

11 Buying gas credit

You can buy credit from a local shop with the Payzone sign. Just bring your Gas Card together with your payment to the outlet.

- There is a minimum amount of €10 and a maximum of €50 that you can put on your card at any one time.
- Keep your receipt for proof of purchase and in case of any dispute.

Look for shops with the Payzone sign or visit **www.payzone.ie/outlets**. Please check the opening times of the outlets in your area. Call us on **1850 200 694** for any queries relating to your nearest Payzone store.

12 How to transfer the credit to your meter

Once you have bought credit your Gas Card should be inserted into the meter.

- When inserting your Gas Card, please make sure that the gold coloured chip on the card faces towards the meter display
- To transfer your money to the meter, press the red button. The display will show 'Busy'
- The card should only be removed when 'Busy' is no longer displayed, otherwise your card may be damaged.

If the valve has previously been closed off (e.g. if the meter has run out of credit) then the meter will show OFF and ask you to check that your appliances are switched off - this is a safety feature.

- When you are sure the appliances are off, press and hold the red button until the valve opens.

If you have an amount showing on the 'OWED' screen the meter will use some of the inserted credit. The meter display will now tell you how much money you have left for gas.

13 Emergency credit

If the credit on your meter falls below a certain level you can use the €5 emergency credit on your meter. This can be borrowed until you buy some more credit.

- If you want to use your emergency credit, insert your Gas Card into your meter and you will be offered emergency credit.
- To accept it, press the red button.
- If you wish to see how much emergency credit you have used and owe, remove the Gas Card, press and release the red button.

If you use any emergency credit you must pay it all back before you can borrow the whole amount again.

Bord Gáis Energy advises against using the emergency credit facility too often as it causes debt to build up on your meter. When using emergency credit the standing charge element of your prepay tariff is not paid. Instead this builds up as a debt which is recovered the next time you buy credit.

14 Refunds

If your meter fails, or for any other reason you are entitled to a refund from us, we will let you know and you can collect this credit refund by taking your card to your Payzone store and asking for a credit update.

If you are buying credit the refund will also be put on your card. To transfer the refund to your meter follow the instructions in 12 above.

15 Standing charge

The meter will deduct the standing charge element of your tariff each day at 2.00 am from the money you have on your meter display. This is part of the prepay tariff.

- If you have no credit left on the meter, the daily standing charge will be added to the amount shown on the 'OWED' screen and is recovered the next time you purchase credit.
- The amount of standing charge you pay daily is shown on screen 17 of the meter.

16 Natural Gas Allowance (NGA)

For customers who receive the Natural Gas Allowance from the Department of Social and Family Affairs:

- When your allowance is due you should bring your Gas Card to your nearest Payzone outlet to put the credit amount on your card.
- You don't need to purchase credit to collect your allowance, ask the assistant for a 'credit update' and your Natural Gas Allowance will be put on your Gas Card.
- You should always be given a receipt when obtaining your Natural Gas Allowance from your local Payzone outlet.
- Your receipt will have a balance of €0.00 which is correct and will display the message 'your card has been updated by your shipper'.
- If a receipt is not printed and you are advised there is a zero balance on your card you may need to ask your local agent to confirm they choose 'credit update'.

If you are buying additional credit, the Natural Gas Allowance will also be put on your Gas Card at this time. To transfer the allowance onto your meter follow the instructions in 12 above.

17 Meter information

Further information on your meter can be viewed by pressing and holding the red button for three seconds until you hear a beep. The meter will show a screen number in the top right hand corner of the meter display. To look at each screen, keep pressing the red button.

The following screens may be useful to you;

00 How much money you last put into the meter.

01 Last amount of money taken to repay general debt (if applicable).

02 Last amount of money taken to repay emergency credit.

03 Last amount given for gas.

17 Daily amount deducted for standing charge that is taken at 2.00 am each day.

36 The amount of emergency credit that has been used but not yet repaid.

32 Reference number, the last six characters for your unique Gas Point Registration Number (GPRN).

18 Paying off debt with a prepayment meter

Sometimes if customers owe us money and have been unable to clear the debt through other payment plans, we may require you to choose a prepayment meter to avoid cutting off the gas supply. In this case we will contact you before hand to explain that we want to change the meter and ensure that it is safe and practicable for you to operate a prepayment meter and that there is a suitable Payzone shop in your area.

When you are repaying a debt with a prepayment meter we will place you on the repayment tariff which will take a percentage of the credit purchased towards the debt and put the balance towards the daily standing charge and unit rate per kWh of gas used.

A portion of credit purchased will **ALWAYS** be left for gas.

If you wish at any other time to find out how much debt is still outstanding please call us on **1850 632 632**. When you have paid off the debt fully we will write to you to tell you that the debt has been fully paid. We will then place you on the standard pre pay tariff.

19 Elderly customers

If you are registered on our special services register as an elderly customer and you;

a. Live alone or;

b. Live with other people, all of whom are 66 years or order or;

c. Live with other people, all of whom are less than 16 years of age,

you will have the option of having your meter set so that the gas supply does not stop during the winter months, November to March even if you do not purchase credit. However this will mean that a debt will build up over this period which you will then have to pay in April if you avail of this option. You will, of course, be free to continue purchasing credit over the winter time and avoid building up a debt.

If you would like to be included on our special services register to avail of these or other services, please call us on **1850 632 632** for further information and an application form.

20 Complaints procedure

We aim to give you the best possible service. If however, you are unhappy with the service we have given you, please call us on 1850 632 632 and we will try and resolve it over the telephone.

Alternatively you can write to:
Customer service
Natural gas
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1
or by email to **info@bordgais.ie**

It is our aim to settle any concerns as quickly and fairly as possible. If you write to us with a complaint, we will respond to you within ten business days. If you are unhappy with the response you receive from the first point of contact you may have your complaint reviewed at a higher level. Our commitment is that all complaints will be resolved within four weeks or an action plan will have been agreed with you. In all cases we will keep you informed about progress in resolving the matter.

We have a code of practice on handling customer's complaints. To receive a copy please call us on **1850 632 632** or you may view it online at **www.bordgaisenergy.ie**

If following a review from one of our customer care managers you are still not satisfied, you may contact the Commission for Energy Regulation (CER).

The complaint should only be passed to the CER after it has gone through the Bord Gáis Energy internal escalation process. The CER operates as an independent review body and issues rulings on a case by case basis.

The office of the Commission for Energy Regulation can be contacted by the following means:

Energy Customers Team
Commission for Energy Regulation
The Exchange, Belgard Square North
Tallaght, Dublin 24

Tel:	1890 404 404
Fax:	01 4000 850
Email:	energycustomers@cer.ie

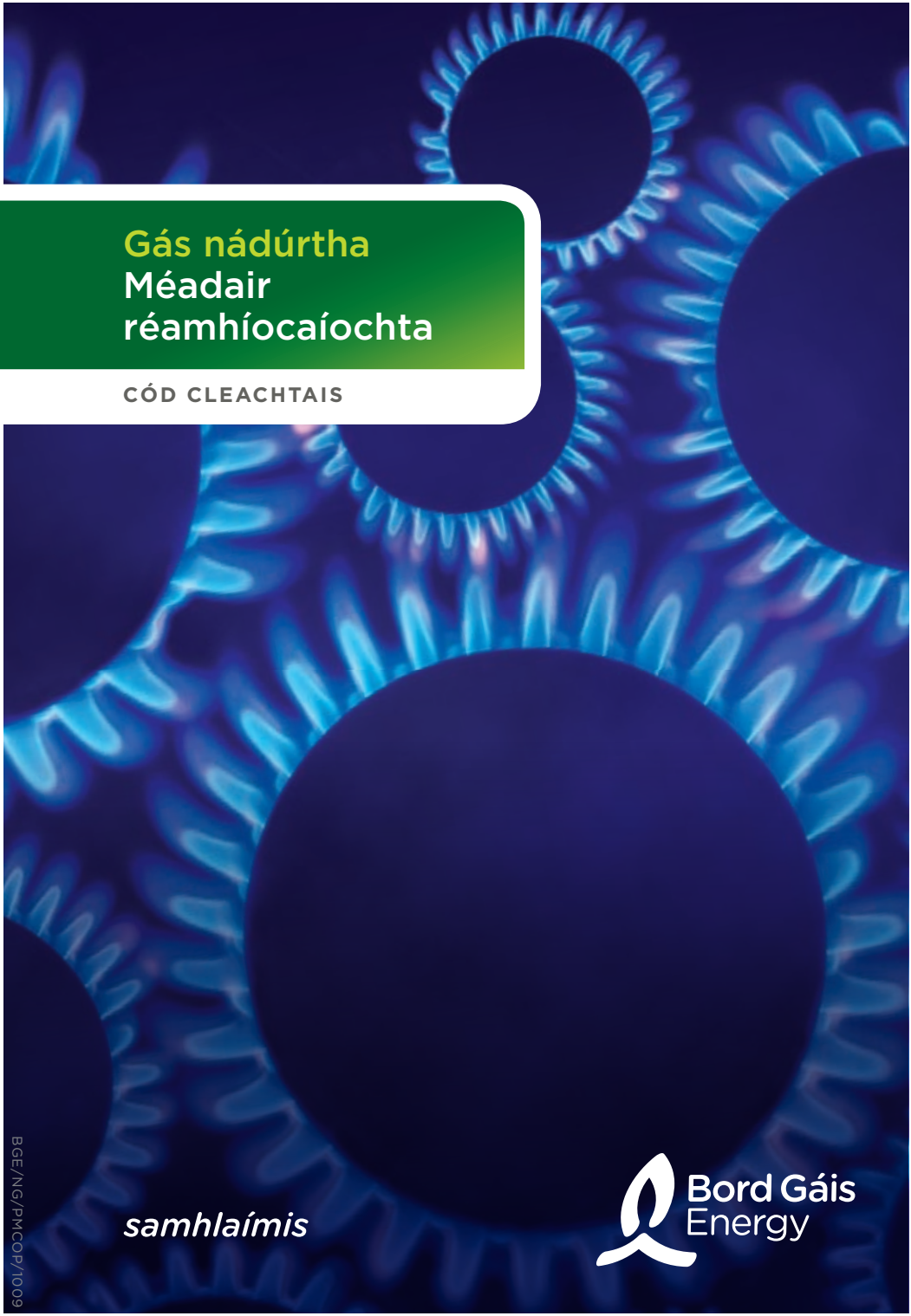
21 Useful contact information

For information to find you local Payzone store visit **www.payzone.ie/outlets** or call us on **1850 773 729**.

If you are moving home you must give us at least seven days notice before you move by phoning us on **1850 773 729**.

If your meter displays ‘gas off’ or ‘call help’ or there is a battery problem please call Bord Gáis Networks on **1850 200 694**.

If you smell gas or are concerned about a safety matter, please telephone Bord Gáis Networks 24 hour Emergency Service on **1850 20 50 50**.



Gás nádúrtha
Méadair réamhíocaíochta

CÓD CLEACHTAIS

samhlaímis

Bord Gáis Energy

BGE/NG/PMCOP/1009

www.bordgaisenergy.ie

Má bhíonn cúnamh nó comhairle uait déan teagmháil linn:

Sonraí teagmhála gáis tí

Teil: 1850 632 632
Facs: 1850 631 631
info@bordgais.ie
Minicom: 1850 630 630
(do chustaiméirí lagéisteachta a bhfuil a bhfearas minicom féin acu)

Seirbhísí do chustaiméirí
Gás nádúrtha tí
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943,
Baile Átha Cliath 1

Sonraí teagmhála gáis ghnó

Teil: 1850 427 349
Facs: 1850 427 350
businessdirect@bordgais.ie

Seirbhísí do chustaiméirí
Gás nádúrtha gnó
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943,
Baile Átha Cliath 1

D'fhéadfaí glaonna a thaifead agus monatóireacht a dhéanamh orthu ionas go leanfar de sheirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil.

Bord Gáis Energy
Cód Cleachtais
Méadair réamhíocaíochta Gáis Nádúrtha

1	Réamhrá	4
2	Cad is méadar réamhíocaíochta ann?	4
3	Na buntáistí a bhaineann le méadar réamhíocaíochta	5
4	Na míbhuntáistí a bhaineann le méadar réamhíocaíochta	5
5	Cá mhéad a íocfaidh tú as do ghás?	6
6	Praghas ar ghás	6
7	Ag íoc as gás le méadar réamhíocaíochta	6
8	Conas is féidir liom méadar réamhíocaíochta a fháil?	7
9	Cad a tharlaíonn le linn suiteáil	8
10	Do Chárta Gáis	8
11	Creidmheas gáis a cheannach	9
12	Conas an creidmheas a aistriú chuig do mhéadar	9
13	Creidmheas éigeandála	10
14	Aisíocaíochtaí	10
15	Buanmhuirear	10
16	Liúntas Gáis Nádúrtha (NGA)	11
17	Eolas ar an méadar	11
18	Fiacha a ghlanadh le méadar réamhíocaíochta	12
19	Custaiméirí scothaosta	12
20	Modh déanta gearán	13
21	Eolas teagmhála úsáideach	14

1 Réamhrá

Tá eolas sa chód cleachtais seo ar mhéadair réamhíocaíochta agus mínítear ann cad is brí go díreach le méadar réamhíocaíochta a bheith agat. Tá súil agam go mbeidh sé éasca duit é a leanúint, ach má theastaíonn tuilleadh eolais uait cuir glaoch orainn le do thoil ag **1850 773 729**. Éisteoidh ár n-ionadaithe seirbhísí do chustaiméirí leat agus déanfaidh siad a seacht ndícheall cabhrú leat. Beidh siad freagrach, dea-bhéasach agus tuisceanach i gcónaí. Cuirfidh siad eolas neamhchlaonta ar fáil ar na buntáistí agus míbhuntáistí a bhaineann le méadair réamhíocaíochta.

B'fhéidir nach bhfeilfeadh méadair réamhíocaíochta do gach custaiméir (mar shampla, má tá riachtanais speisialta agat) nó má tá do mhéadar feisithe áit éigin nach féidir leat teacht air nó munar féidir leat dul ag an siopa go héasca chun creidmheas a cheannach don mhéadar.

Mura bhfuil sé éasca ort do bhillí a íoc, b'fhéidir go mbeimid ag iarraidh méadar réamhíocaíochta a fheistiú d'fhonn cabhrú leat airgead ar bith a dhlitear uait a íoc ar ais.

Sula gcuirfear méadar réamhíocaíochta isteach pléifimid do chúinsí ar leith i gonaí lena chinntiú go bhfeilfidh sé duitse.

2 Cad is méadar réamhíocaíochta ann?

Bealach iontach le buiséadú atá i méadair réamhíocaíochta, toisc go n-íocann tú as do chuid gáis de réir mar a úsáideann tú é. Ciallaíonnn sé seo nach mbeidh billí ag teacht isteach gach dara mí. Nuair a chuirfear an méadar isteach, gheobhaidh tú Cárta Gáis a ndéanann tú breisiú creidmheasa air ag siopaí roghnaithe ina bhfuil an comhartha Payzone ar taispeáint. De ghnáth beidh ort creidmheas breise a cheannach do do ghás le linn mhíonna an gheimhridh nuair a bheidh fuinneamh breise á úsáid agat. D'fhéadfá, go deimhin, creidmheas a thiomsú ar do mhéadar le linn mhíonna an tsamhraidh chun an méid a bheidh le híoc agat sa gheimhreadh a laghdú.

Nuair a cheannaíonn tú creidmheas ar do Chárta Gáis agus déanann tú breisiú creidmheasa ar do mhéadar íocann tú as:

- Do ghás agus
- Buanmhuirear beag in aghaidh an lae.

Is ionann na híocaíochtaí agus na cinn a dhéanfá dá n-úsáidfeá gnáthmhéadar creidmheasa. Ní ghearrfar aon táillí breise as méadar réamhíocaíochta a úsáid. Is féidir freisin airgead a dhlitear uait ó bhillí roimhe seo a íoc ar ais má théann tú ar tharaif aisíocaíochta ar leith.

3 Na buntáistí a bhaineann le méadar réamhíocaíochta

Baineann roinnt buntáistí le méadar réamhíocaíochta:

- Is féidir íoc as gás de réir mar a úsáideann tú é seachas bille a fháil gach dara mí.
- D'fhéadfadh sé cabhrú leat buiséadú do do ghás agus súil a choinneáil ar an méid airgead atá á chaitheamh agat ar ghás.
- Is féidir leat creidmheas a thiomsú le linn an tsamhraidh.
- Is ionann an ghnáth-tharaif réamhíocaíochta agus ár ngnáth-tharaif do chustaiméirí méadar creidmheasa.
- Beidh áis chreidmheasa éigeandála agat is féidir a úsáid i bhfíorchásanna éigeandála mura féidir leat dul ag an siopa chun creidmheas a cheannach. Ach cuimhnigh, má bhíonn sé seo ídithe beidh ort é a íoc ar ais AGUS brieisiú le gnáthchreidmheas chun an soláthar a fháil ar ais.
- Féadfaidh tú an soláthar a choinneáil dá bharr agus airgead ar bith a dhlitear uait ó bhillí roimhe seo á aisíoc.

4 Na míbhuntáistí a bhaineann le méadar réamhíocaíochta

I measc na míbhuntáistí a d'fhéadfadh a bheith ag méadar réamhíocaíochta tá:

- Caithfidh tú a bheith in ann dul ag asraon Payzone chun creidmheas a cheannach nó stopfaidh do sholáthar gáis.
- D'fhéadfadh do mhéadar a bheith i suíomh ina mbeadh sé deacair ort do chreidmheas a chur isteach.
- Má tá conaí ort i mbloc árasán, seans nach bhfuil teacht in aon chor agat ar do mhéadar; sa chás seo ní mholfaimis méadar réamhíocaíochta.
- Íocann tú as an mbuanmhuirear beag gach lá. Bainfear é seo ó do chreidmheas fiú mura bhfuil gás á úsáid agat e.g. sa Samhradh nó má tá tú ar shiúl on mbaile ar feadh cúpla lá nó cúpla seachtain agus mar sin ba chóir go gcinnteofá go bhfuil dóthain creidmheasa ar do mhéadar fiú mura bhfuil an gás á úsáid agat; ba chóir tabhairt faoi deara gurb ionann na híocaíochtaí seo agus na cinn do chustaiméirí nach custaiméirí méadar réamhíocaíochta iad.

5 Cá mhéad a íocfaidh tú as do ghás?

Tá dhá tharaif againn do chustaiméirí a úsáideann méadair réamhíocaíochta

(i) Is le haghaidh custaiméirí a úsáideann méadar réamhíocaíochta chun cabhrú le buiséadú do bhillí amach anseo atá **an ghnáth-tharaif réamhíocaíochta**. Dhá chuid atá sa ghnáth-tharaif seo. Is iad sin buanmhuirear laethúil agus aonad aonair sa kWh de ghás a úsáidtear. Is ionann an taraif seo agus an ghnáth-tharaif do chustaiméirí méadar creidmheasa.

(ii) Is do chustaiméirí amháin a chomhaontaigh fiach a aisíoc ag úsáid an mhéadair réamhíocaíochta **an taraif aisíocaíochta.** Glacfaidh an taraif seo céatadán comhaontaithe den chreidmeas a cheannófar faoi chomhair an fiach a glanadh agus rachaidh an fuílleach faoi chomhair chostas an bhuanmhuirir laethúil agus an ráta aonaid sa kWh de ghás a úsáidfear.

Fágfar cuid den chreidmheas a cheannófar le haghaidh gáis I gCONAÍ.

Tá an praghas reatha ar ghás a sholáthraítear ag an ngnáth-tharaif réamhíocaíochta leagtha amach inár mbileog ar tharaif tí. Is féidir leat cóip a fháil má ghlaoann tú ar **1850 632 632** nó is féidir féachaint air ar líne ag **www.bordgaisenergy.ie**

6 Praghas ar ghás

Cuirfimid in iúl duit i bhfógra sna Nuachtáin náisiúnta má athraíonn an praghas ar ghás. Chomh maith leis seo, seolfaimid bileog taraif tí chugat uair sa bhliain nó níos túisce ná sin má thagann athrú ar an bpraghas. Ní bheidh orainn cuairt a shocrú chun do mhéadar a fheiceáil má athraíonn an praghas ar ghás toisc gur féidir é seo a athrú go cianda.

7 Ag íoc as gás le méadar réamhíocaíochta

Úsáideann an méadar do chuid airgid ar na bealaí seo a leanas;

- Chun íoc as gás de réir mar a úsáideann tú é.
- Chun íoc as cuid den bhuanmhuirear gach lá.
- Chun íoc as aon airgead a d'fhéadfadh a bheith dlite uait ó bhillí roimhe seo.
- Chun íoc as creidmheas éigeandála ar bith a fuair tú ar iasacht.

Taispeánfar go cruinn beacht ar do mhéadar an méid creidmheasa atá fágtha agat le húsáid am ar bith. Beidh a fhios agat ansin cén uair ba cheart duit creidmheas breise a cheannach le haghaidh do mhéadair. Gach uair a chuireann tú an cárta i do mhéadar tar éis duit

creidmheas a cheannach, méadóidh an tsuim ar taispeáint chuig an tsuim a cheannaigh tú i leith úsáid gáis amach anseo.

Seiceáil scáileán do mhéadair go rialta ionas go mbeidh a fhios agat cá mhéad airgead atá fágtha agat chun gás a úsáid

Má thugaimid faoi deara go bhfuil athrú tar éis teacht ar do phatrún ceannaithe creidmheasa, féadfaimid scríobh chugat nó glaoch ort chun é a phlé leat. Is mian linn a chinntiú gur féidir linn cabhrú leat aon fhadhbanna a réiteach, más ann dóibh.

Seolfaimid ráiteas chugat uair sa bhliain ina léireofar an t-ídiú agus do chuid íocaíochtaí. Má tá fiach á aisíoc agat seolfaimid ráiteas chugat gach trí mhí ina léireofar d'ídiú, na híocaíochtaí a rinneadh agus an fiach atá fós le glanadh.

8 Conas is féidir liom méadar réamhíocaíochta a fháil?

Más mian leat méadar réamhíocaíochta a fháil feistithe bí i dteagmháil linn ag **1850 632 632** agus pléifimid an achainí leat. Beimid sásta méadar réamhíocaíochta a chur isteach chomh fada agus a bheidh sé sábháilte agus praiticiúil amhlaidh a dhéanamh ó do thaobhsa féin.

Aithnímid go m'bhféidir nach mbeidh méadair réamhíocaíochta feiliúnach duitse má tá tú gafa sa teach nó má tá do mhéadar áit chiotach ina bhfuil sé deacair teacht air chun do chreidmheas a chur isteach. Mar shampla, má tá sé:

- Ró-ard.
- I gcófra beag ina bhfuil sé deacair teacht air.
- Laistigh d'aonad nach bhfuil teacht agat air.

Má theastaíonn méadar réamhíocaíochta uait ar mhaithe le buiséadú amháin, gearrfar táille bhreise ort as an suiteáil toisc go bhfuil na méadair seo níos costasaí ná gnáthmhéadar creidmheasa.

I gcúinsí áirithe féadfaimid méadar réamhíocaíochta a chur isteach saor in aisce má bhíonn cruatan ó thaobh airgid ort. Caithfear fianaise a sholáthar go bhfuil cruatan ó thaobh airgid ort. Oibrímid go dlúth leis na gníomhaireachtaí airgeadais nó comhlachtaí státurraithe, carthanais aitheanta nó comhairleoirí airgeadais ábhartha eile le linn cinneadh a bheith á dhéanamh cé hiad na daoine atá i dteideal méadar réamhíocaíochta saor in aisce a fháil.

9 Cad a tharlaíonn le linn suiteáil

Socróimid am oiriúnach chun do mhéadar réamhíocaíochta a chur isteach. Tabharfaidh an feisteoir Bord Gáis Networks cuairt ar do theach ansin chun an obair a chur i gcrích. Taispeánfaidh siad a gcártaí aitheantais agus scrúdóidh siad an méadar atá agat cheana le fáil amach an mbeadh sé sábháilte agus praiticiúil méadar réamhíocaíochta a chur isteach ansin.

Nuair a bheidh an méadar feistithe, déanfaidh an feisteoir an méadar a thástáil lena chinntiú go bhfuil gach rud ag obair i gceart.

Is éard a dhéanfaidh feisteoir an mhéadair ná;

- Taispeáint duit conas an méadar a úsáid.
- Míniú faoi chreidmheas éigeandála.
- Bileog a fhágáil ina bhfuil eolas breise ar an méadar. Ba chóir duit é seo a choinneáil áit shábháilte toisc go bhfuil an t-eolas ar fad inti a theastóidh uait chun do mhéadar a oibriú.
- Do Chárta Gáis féin a thabhairt duit, a chaithfidh tú a chur sa mhéadar **SULA** dtéann tú ag an siopa Payzone chun creidmheas a cheannach.
- Roinnt creidmheasa tosaithe a sholáthar ar an méadar, a aisíocfaidh tú níos déanaí. Tabharfaidh sé seo am duit dul agus creidmheas a cheannach.

Glaoigh orainn ar **1850 200 694** maidir le haon cheisteanna faoin siopa Payzone is gaire duit.

10 Do Chárta Gáis

Nuair a bheidh do mhéadar réamhíocaíochta curtha isteach, tabharfar Cárta Gáis duit ar dtús.

- A luaithe agus a bheidh cárta nua faighte agat caithfidh tú é a chur sa mhéadar **SULA** gceannaíonn tú creidmheas.
- Fág do Chárta Gáis sa mhéadar ar feadh 30 soicind ar a laghad go dtí nach mbeidh 'Busy' ar an scáileán taispeána a thuilleadh.
- Beidh tú in ann creidmheas a cheannach ar an ngnáthbhealach ansin.
- Ní fhéadfar an Cárta Gáis a úsáid ach le haghaidh an áitribh dar dáileadh é.
- Ní fhéadfar ach Cárta Gáis amháin a bheith in úsáid aon tráth.

Ba chóir duit aire a thabhairt do do chárta toisc go mbeidh ort cárta ionaid a cheannach ag asraon Payzone ar €1.

11 Creidmheas gáis a cheannach

Is féidir leat creidmheas a cheannach i siopa áitiúil ina bhfuil an comhartha Payzone. Ní gá ach do Chárta Gáis agus d'íocaíocht a thabhairt leat chuig an asraon.

- Tá íosmhéid de €10 agus uasmhéid de €50 ar féidir leat a chur ar do chárta aon tráth amháin.
- Coinnigh d'admháil mar chruthúnas gur cheannaigh tú é agus i gcás go mbeadh aighneas ann.

Bí ag faire amach do shiopaí a bhfuil an comhartha Payzone acu nó tabhair cuairt ar **www.payzone.ie/outlets** Seiceáil uaireanta oscailte na n-asraonta i do cheantar. Glaoigh orainn ar **1850 200 694** maidir le haon cheisteanna faoin siopa Payzone is gaire duit.

12 Conas an creidmheas a aistriú chuig do mhéadar

A luaithe is a bheidh creidmheas ceannaithe agat ba chóir an Cárta Gáis a chur isteach sa mhéadar.

- Nuair a bheidh an Cárta Gáis á chur isteach agat, déan cinnte go bhfuil an tslis a bhfuil dath órga uirthi, ar an gcárta, tiontaithe i dtreo scáileán taispeána an mhéadair.
- Chun d'airgead a aistriú go dtí an méadar, brúigh an cnaipe dearg. Taispeánfar 'Busy' ar an scáileán.
- Níor chóir an cárta a thógáil amach ach amháin nuair nach mbeidh 'Busy' á thaispeáint níos mó, mura ndéanfar é sin d'fhéadfaí damáiste a dhéanamh don chárta.

Más rud é gur dúnadh an chomhla roimhe sin (e.g,. má tá an creidmheas ídithe ag an méadar) léireofar OFF ar an méadar agus fiafrófar díot seiceáil an bhfuil do chuid fearas múchta – is gné shábháilteachta í seo.

- Nuair a bheidh tú cinnte go bhfuil na fearais múchta, brúigh ar an gcnaipe dearg agus coinnigh síos é go dtí go n-osclóidh an chomhla.

Má tá suim ar taispeáint agat ar an scáileán 'OWED' úsáidfidh an méadar cuid den chreidmheas a cuireadh isteach. Ansin taispeánfar ar scáileán an mhéadair duit cá mhéad airgead atá fágtha agat le haghaidh gáis.

13 Creidmheas éigeandála

Má thiteann an creidmheas faoi leibhéal áirithe is féidir leat na €5 creidmheas éigeandála ar do mhéadar a úsáid. Is féidir é seo a fháil ar iasacht go dtí go gceannóidh tú tuilleadh creidmheasa.

- Más mian leat do chreidmheas éigeandála a úsáid, cuir do Chárta Gáis isteach i do mhéadar agus tairgfear creidmheas éigeandála duit.
- Chun glacadh leis, brúigh an cnaipe dearg.
- Más mian leat a fháil amach cá mhéad creidmheas éigeandála a d'úsáid tú agus a dhlitear uait, tóg amach an Cárta Gáis, brúigh agus scaoil an cnaipe dearg.

Má úsáideann tú aon chuid den chreidmheas éigeandála, caithfidh tú an tsuim uile a aisíoc sula bhféadfaidh tú an tsuim iomlán a fháil ar iasacht arís.

Ní mholann Bord Gáis Energy an áis chreidmheasa éigeandála a úsáid rómhinic toisc go gcuireann sé fiacha faoi deara ar do mhéadar. Nuair a úsáidtear creidmheas éigeandála, ní íoctar as cion an bhuanmhuirir ar do tharaif réamhíocaíochta. Ina ionad sin, carntar é mar fhiach a íocfar ar ais an chéad uair eile a cheannóidh tú creidmheas.

14 Aisíocaíochtaí

Má theipeann ar do mhéadar, nó má tá tú i dteideal aisíocaíocht a fháil uainn ar chúis ar bith eile, cuirfimid ar an eolas thú agus is féidir leat an aisíocaíocht creidmheasa a fháil trí do chárta a thabhairt ag an siopa Payzone agus nuashonrú creidmheasa a iarraidh.

Má tá creidmheas á cheannach agat cuirfear an aisíocaíocht ar do chárta chomh maith. Chun an aisíocaíocht a aistriú chuig do mhéadar lean na treoracha i 12 thuas.

15 Buanmhuirear

Bainfidh an méadar an chuid de do gháth-tharaif a bhaineann leis an mbuanmhuirear gach lá ag 2.00 am as an airgead atá agat ar scáileán taispeána do mhéadair. Is cuid den taraif réamhíocaíochta í seo.

- Mura bhfuil aon chreidmheas fágtha ar an méadar agat, cuirfear an buanmhuirear laethúil leis an tsuim a thaispeánfar ar an scáileán 'OWED' agus gheofar ar ais í an chéad uair eile a cheannóidh tú creidmheas.
- Tá an tsuim a íocann tú go laethúil mar bhuanmhuirear ar taispeáint ar scáileán 17 den mhéadar.

16 Liúntas Gáis Nádúrtha (NGA)

Do chustaiméirí a fhaigheann an Liúntas Gáis Nádúrtha ón Roinn Gnóthaí Sóisialaigh agus Teaghlaigh:

- Nuair a bheidh do Liúntas ag dul duit ba chóir duit do Chárta Gáis a thabhairt chuig an asraon Payzone is gaire duit chun an tsuim chreidmheasa a chur ar do chárta.
- Ní gá duit aon chreidmheas a cheannach chun do liúntas a fháil, iarr ar an gcúntóir do 'chreidmheas a nuashonrú' agus cuirfear do Liúntas Gáis Nádúrtha ar do Chárta Gáis.
- Nuair a bheidh do Liúntas Gáis Nádúrtha á fháil agat san asraon Payzone áitiúil ba chóir duit admháil a fháil i gcónaí.
- Beidh iarmhéid €0.00 ar d'admháil agus tá sé sin ceart agus beidh an teachtaireacht 'your card has been updated by your shipper' air.
- Mura bpriontáiltear admháil agus má deirtear leat go bhfuil iarmhéid náid ar do chárta b'fhéidir go mbeidh ort a fhiafraí de do ghníomhaire áitiúil a dheimhniú gur 'credit update' a roghnaigh sé.

Má tá creidmheas breise á cheannach agat, cuirfear do Liúntas Gáis Nádúrtha ar do Chárta Gáis ag an am seo freisin. Chun an aisíocaíocht a aistriú chuig do mhéadar lean na treoracha i 12 thuas.

17 Eolas ar an méadar

Is féidir eolas breise ar do mhéadar a fheiceáil má bhrúitear agus má choinnítear an cnaipe dearg síos ar feadh 3 shoicind go dtí go gcloisfidh tú 'bíp'. Taispeánfar uimhir scáileáin ar scáileán taispeána an mhéadair sa chúinne ar dheis ag an mbarr. Chun féachaint ar gach scáileán, coinnigh ort an cnaipe dearg a bhrú.

D'fhéadfadh an t-eolas seo a bheith áisiúil:

00 Cá mhéad airgead a chuir tú sa mhéadar an uair dheireanach.

01 An tsuim airgid deiridh a gearradh chun fiach ginearálta a aisíoc (mas infheidhme).

02 An tsuim airgid deiridh a gearradh chun creidmheas éigeandála a aisíoc.

03 An tsuim dheiridh a tugadh le haghaidh gáis.

17 An tsuim a asbhaintear sa lá don bhuanmhuirear a ghearrtar ag 2.00 am gach lá.

36 An tsuim chreidmheasa éigeandála a úsáideadh agus nár aisíocadh fós.

32 Uimhir thagartha, na sé uimhir dheireanacha de do Chláruimhir Pointe Gáis (GPRN) uathúil.

18 Fiacha a ghlanadh le méadar réamhíocaíochta

Uaireanta má dhlitear dúinn airgead ó chustaiméirí agus i gcás nárbh fhéidir leo an fiach a ghlanadh trí phleananna íocaíochta eile, féadfaimid éileamh ort méadar réamhíocaíochta a roghnú ionas nach stopfar do sholáthar gáis. Sa chás seo rachaimid i dteagmháil leat roimh ré le míniú duit gur mian linn an méadar a athrú agus cinntiú go bhfuil sé sábháilte agus praiticiúil duit méadar réamhíocaíochta a oibriú agus go bhfuil siopa Payzone oiriúnach i do cheantar.

Má tá fiach á aisíoc agat le méadar réamhíocaíochta cuirfimid ar an taraif aisíocaíochta thú a ghlacfaidh céatadán den chreidmheas a cheannóidh tú faoi chomhair an fiach a íoc agus rachaidh an fuílleach faoi chomhair an ráta aonaid sa kWh de ghás a úsáidfear agus faoi chomhair an buanmhuirear laethúil a íoc.

Fágfar cuid den chreidmheas a cheannófar le haghaidh gáis **I gCONAÍ**

Más mian leat ag aon am eile fáil amach cén tsuim den fhiach atá fós le híoc glaoigh orainn le do thoil ag **1850 632 632**. Nuair a bheidh an fiach aisíoctha go hiomlán agat scríobhfaimid chugat le cur in iúl duit go bhfuil an fiach aisíoctha go hiomlán. Cuirfimid ansin ar an ngnáth-tharaif réamhíocaíochta thú.

19 Custaiméirí scothaosta

Má tá tú cláraithe ar ár gclár seirbhísí speisialta mar chustaiméir scothaosta agus más rud é go bhfuil tú;

a. I do chónaí i d'aonar nó;

b. I do chónaí le daoine eile, agus siadsan go léir 66 bliain d'aois nó níos sine nó;

c. I do chónaí tú le daoine eile, agus siadsan go léir níos óige ná 16 bliana d'aois,

beidh an rogha agat do mhéadar a shocrú ionas nach stopfaidh an soláthar gáis le linn mhíonna an gheimhridh, ó Shamhain go Márta fiú mura gceannaíonn tú creidmheas. Ciallaíonn sé seo áfach go mbeidh fiacha ag carnadh thar an tréimhse seo, a bheidh ort a aisíoc i mí Aibreáin má roghnaíonn tú é seo. Go deimhin, beidh an rogha agat leanúint ort ag ceannach creidmheasa le linn an gheimridh agus fiacha a sheachaint.

Más mian leat a bheith ar ár gclár seirbhísí speisialta chun leas a bhaint as na seirbhísí seo nó cinn eile, glaoigh orainn le do thoil ar **1850 632 632** chun tuilleadh eolais agus foirm iarratais a fháil.

20 Modh déanta gearán

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil duit. Ach má tá tú míshásta leis an tseirbhís a chuireamar ar fáil duit, cuir glaoch orainn le do thoil ag 1850 632 632 agus déanfaimid iarracht cúrsaí a réiteach duit ar an nguthán.

Nó is féidir leat scríobh chuig:
Seirbhísí do Chustaiméirí
Gás nádúrtha
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943,
Baile Átha Cliath 1
nó le r-phost chuig **info@bordgais.ie**

Tá sé mar aidhm againn aon ábhar imní a bheadh agat a réiteach chomh luath agus chomh cóir agus is féidir. Má scríobhann tú chugainn le gearán, tabharfaimid freagra duit taobh istigh de 10 lá gnó. Má tá tú míshásta leis an bhfreagra atá faighte agat ón gcéad phointe teagmhála, is féidir leat athbhreithniú a fháil ar do ghearán ag leibhéal níos airde. Is é an tiomantas atá againn ná go leigheasfar gach gearán laistigh de cheithre seachtaine nó go socrófar plean gníomhaíochta leat. I ngach cás coimeádfaimid ar an eolas thú faoi dhul chun cinn agus réiteach na ceiste.

Tá cód cleachtais againn ar ghearáin ó chustaiméirí a láimhseáil. Chun cóip a fháil, glaoigh orainn le do thoil ar **1850 632 632** nó is féidir leat breathnú air ar líne ar **www.bordgaisenergy.ie**

Mura bhfuil tú sásta tar éis do cheann dár mbainisteoirí cúram custaiméirí athbhreithniú a dhéanamh, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (CER).

Ná seol an gearán chuig an CER ach amháin tar éis dó bheith tagtha tríd an bpróiséas formhéadaithe inmhéanach atá ag Bord Gáis Energy. Feidhmíonn an CER mar chomhlacht athbhreithnithe neamhspleách agus eisíonn sé rialuithe gach cás ar a fhiúntas féin.

Is féidir dul i dteagmháil leis an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh ar na bealaí seo a leanas:

Foireann Custaiméirí Fuinnimh
An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
An Malartán,
Cearnóg Belgard Thuaidh
Tamhlacht,
Baile Átha Cliath 24

Teil:	1890 404 404
Facs:	01 4000 850
R-phost:	energycustomers@cer.ie

21 Eolas teagmhála úsáideach

Chun eolas a fháil le teacht ar do shiopa Payzone áitiúil tabhair cuairt ar **www.payzone.ie/outlets** nó glaoigh orainn ag **1850 773 729**.

Má tá tú ag bogadh tí, caithfidh tú fógra 7 lá a laghad a thabhairt dúinn sula mbogfaidh tú trí ghlaoch orainn ag **1850 773 729**.

Má bhíonn 'gas off' nó 'call help' ar an scáileán taispeána ar do mhéadar nó má bhíonn fadhb leis an gceallra, glaoigh ar Bord Gáis Networks ar **1850 200 694**.

Má fhaigheann tú boladh gáis nó má bhíonn imní ort faoi ábhar sábháilteachta, cuir glaoch ar an tseirbhís éigeandála gáis 24 uair an chloig de chuid Bord Gáis Network ar **1850 20 50 50.**