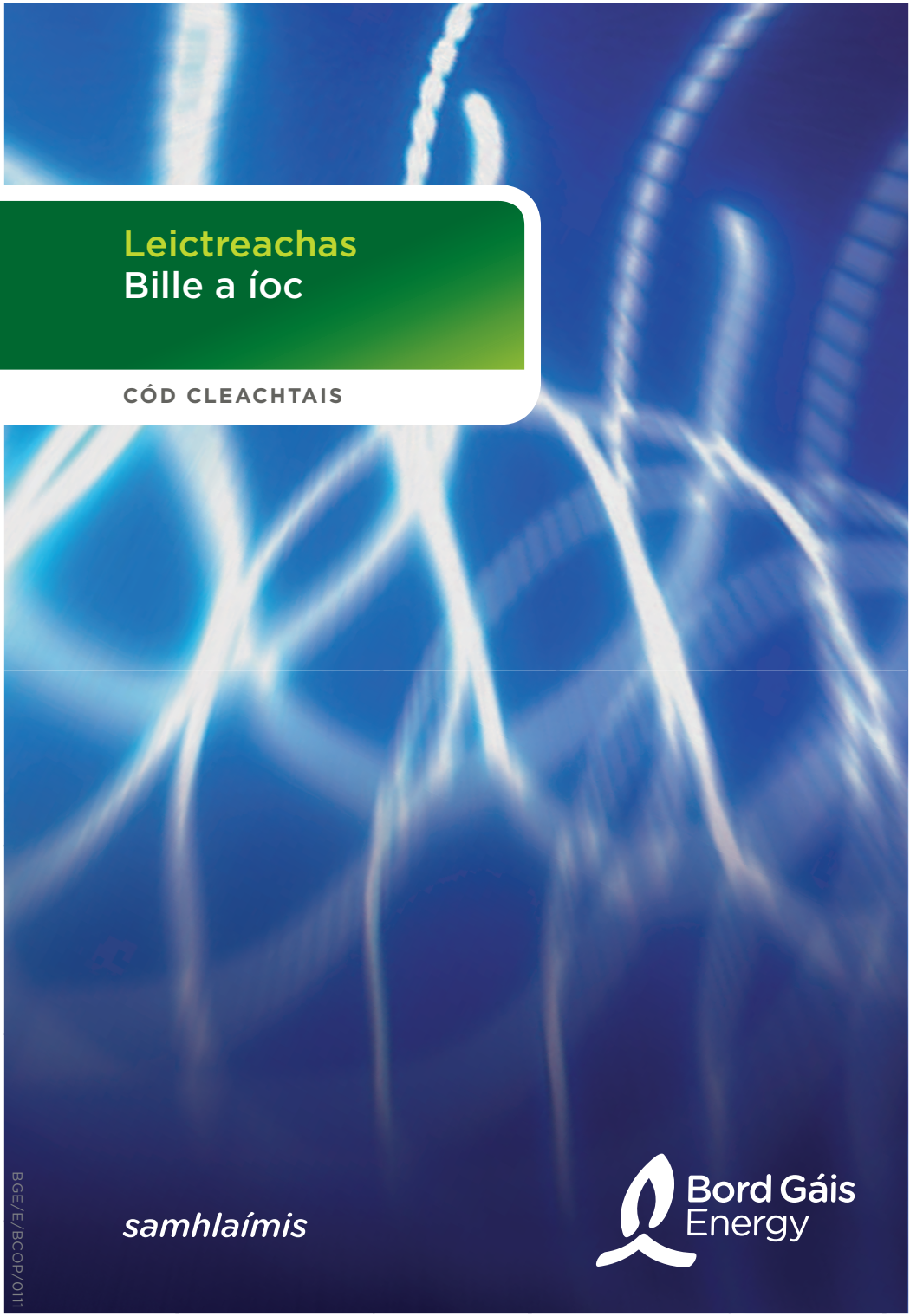

# Leictreachas
# Bille a íoc

CÓD CLEACHTAIS

*samhlaímis*

Bord Gáis Energy

BGE/E/BCOP/011

G27495 BGE Elec COP Bill Pay Irish MK.indd 1 26/01/2011 14:48

www.bordgaisenergy.ie

## Má theastaíonn cúnamh nó comhairle uait déan teagmháil linn le do thoil:

### Sonraí teagmhála leictreachais chónaithe

Teil: 1850 632 632
Facs: 1850 22 22 52
elecinfo@bordgais.ie
Minicom: 1850 22 22 53
(Do chustaiméirí a bhfuil míchumas éisteachta orthu agus a bhfuil a bhfearas minicom féin acu)

Seirbhísí do chustaiméirí
Leictreachas cónaithe
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

### Sonraí teagmhála leictreachais ghnó

Teil: 1850 405 805
Facs: 01 602 1201
bgenergy@bordgais.ie

Seirbhísí do chustaiméirí
Leictreachas gnó
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

Tabhair do d'aire chun an leibhéal is airde seirbhíse a choinneáil d'fhéadfaimis monatóireacht agus taifead a dhéanamh ar ghlaonna.

# Bord Gáis Energy
# Cód cleachtais
# Leictreachas
# Bille a íoc


| | | |
|---|---|---|
| 1 | Réamhrá | 4 |
| 2 | Ár ngealltanas | 4 |
| 3 | Do bhille Bord Gáis Energy | 5 |
| 4 | Do Bhille a íoc | 8 |
| 5 | Deacrachtaí íocaíochta | 10 |
| 6 | Nósanna Imeachta Díthuinnmhithe | 10 |
| 7 | Athfhuinnmhiú | 12 |
| 8 | Modh déanta gearán | 12 |
| 9 | Sonraí teagmhála | 13 |




G27495 BGE Elec COP Bill Pay Irish MK.indd 2-3 26/01/2011 14:48

## 1 Réamhrá

Mar chustaiméir leictreachais de chuid Bord Gáis Energy, is féidir leat bheith ag tnúth le hardchaighdeáin seirbhíse uainn. Cosúil le gnó ar bith eile, áfach, táimid ag brath ort do bhillí a íoc in am ionas gur féidir linn leanúint le seirbhís éifeachtach agus thíosach a sholáthar.

Caithfidh tú íoc as an bhfuinneamh a úsáideann tú. Más rud é nach féidir leat do bhille a íoc faoin dáta dlite, ar chúis amháin nó ar chúis eile abair linn chomh luath agus is féidir. Táimid tiomanta cabhrú leat teacht ar aontú faoi phlean íocaíochta agus do sholáthar leictreachais a choinneáil. Is mar rogha dheiridh amháin a dhéanfaimid do sholáthar a dhífhuinnmhiú.

Míníonn an cód cleachtais seo do bhille, clúdaíonn sé na modhanna éagsúla íocaíochta a chuirimid ar fáil agus soláthraíonn sé treoir maidir leis na bealaí ina n-oibreoimid le custaiméirí a bhfuil sé deacair orthu bille a íoc in am.

Míníonn an cód chomh maith na cúinsí ina gcuirfimid tús le do sholáthar a dhífhuinnmhiú.

## 2 Ár ngealltanas

- Cuirfimid an cód cleachtais seo chun cinn ionas gur féidir leat cóip de a fháil go héasca.
- Oilfimid ár bhfoireann chun na gealltanais, a bhfuil cur síos orthu sa chód seo a sheachadadh agus coinneoimid ár gcuid oiliúna cothrom le dáta.
- Cuirfimid billí soiléire agus tráthúla amach chuig ár gcustaiméirí go léir.
- Cuirfimid roghanna éagsúla ar fáil duit chun do bhille leictreachais a íoc.
- Déileálfaimid le fiosruithe uile na gcustaiméirí le cúirtéis agus go cothrom de réir beartais shonraithe.
- Oibreoimid leat plean oiriúnach a fháil chun do bhillí a íoc.
- Déanfaimid monatóireacht agus tomhas ar na seirbhísí a chuirfimid ar fáil, le bheith cinnte go bhfuil ár ngealltanais á gcomhlíonadh againn

## 3 Do bhille Bord Gáis Energy

Déanann Bord Gáis Energy tú a bhilléail le haghaidh do leictreachas ag do ráta taraife ábhartha.

Déantar billí a ríomh bunaithe ar léamha iarbhír nó measta a fhaighimid ó ESB Networks le haghaidh do thréimhse bhilleála.

**Praghas an leictreachais**
Tá na táillí ar do bhille leictreachais bunaithe ar do chatagóir taraife. I gcás custaiméirí cónaithe braitheann do chatagóir taraife ar an ngréasán a bhfuil tú ceangailte leis (uirbeach nó tuaithe) agus cibé an bhfuil nó nach bhfuil méadar oíche agat.

Is trí uimhir atá clóite sa bhosca gorm ar bharr do bhille ar thaobh na láimhe deise a shainaithnítear na taraifí seo:

- Más 1 í d'uimhir phróifíle tá tú ar tharaif chónaithe ulrbeach
- Más 2 í d'uimhir phróifíle tá tú ar tharaif chónaithe uirbeach oíche
- Más 3 í d'uimhir phróifíle tá tú ar tharaif chónaithe thuaithe.
- Más 4 í d'uimhir phróifíle tá tú ar tharaif thuaithe chónaithe oíche

Chun bileog a fháil a léiríonn na táillí taraife reatha glaoigh ar **1850 632 632** le do thoil nó breathnaigh orthu ar líne trí chuairt a thabhairt ar ár suíomh Gréasáin ar **www.bordgaisenergy.ie**

**Do bhille a thuiscint**
Léiríonn an bille léamh deireanach an mhéadair agus an ceann roimhe sin chomh maith. Is ionann an difear idir an dá léamh agus an méid leictreachais a bhfuil táillí á ngearradh ort ina leith. Féadfar leas a bhaint as iolraitheoir sa léamh d'fhonn d'úsáid a ríomh. Feicfidh tú an luach a ghearrtar ar gach aonad tomhais, i dteannta leis an ráta aonaid mar a aontaíodh leat agus an táille sheasta le haghaidh na taraife ar do bhille.

Léireofar ar an mbille freisin iarmhéid ar bith atá gan íoc ó bhillí roimhe sin agus, nuair is infheidhme, creidmheasanna ar bith a fhéadfaidh tú a bheith i dteideal a fháil. Anuas ar tháillí a ghearradh ar leictreachas, cuimseoidh billí táillí chomh maith i leith seirbhíse ar bith eile a sholáthraíonn Bord Gáis Energy a d'aontaigh tú a íoc ar do bhille leictreachais.

Ní léireoidh billí custaiméirí a bhfuil méadar ceathrú huaire acu ach an méid a úsáideadh sa tréimhse sin.

Cuirtear tobhach tualgas seirbhíse poiblí ar chustaiméirí. Bailíonn gach soláthraí leictreachais an tobhach seo ar son an rialtais. Baineann an tobhach seo le slándáil an tsoláthair agus úsáid leictreachais ginte as móin agus foirmeacha inathnuaite, inbhuanaithe agus malartacha fuinnimh.





G27495 BGE Elec COP Bill Pay Irish MK.indd 4-5 26/01/2011 14:48

## 3 Do bhille Bord Gáis Energy *(ar lean)*

Má tá ceisteanna ar bith agat faoin mbille nó mura n-aontaíonn tú leis bí i dteagmháil linn láithreach bonn le do thoil ar **1850 632 632** nó **+353 1850 632 632** más ón iasacht atá tú ag glaoch.

**Cur i láthair an bhille**
Mar rogha eile ar do bhille a bheith agat as Béarla, féadfaidh tú glaoch orainn agus iarraidh go mbeadh sé curtha i láthair as Gaeilge. Nó b'fhéidir go bhfuil tú ag iarriadh breathnú ar do bhille ar líne – níl ort ach cláru linne ar **www.bordgaisenergy.ie**

**Seirbhísí speisialta**
Má tá deacracht ar bith agat maidir le do bhille a léamh féadfaidh tú clárú linn ar ár seirbhísí speisialta. Cláraigh agus cuirfidh ball foirne glaoch ort le sonraí do bhille is deireanaí. Tabharfaidh sé seo deis duit aon cheist a bheadh agat a chur orainn. Cuirfimid do bhille chugat ar an ngnáthbhealach.

Mar rogha eile, má tá duine gaolmhar, cúramóir, nó duine éigin eile agat a thugann aire do do bhillí de ghnáth, b'fhéidir, ansin, go dteastódh uait go seolfaí do bhille díreach chucu. Inis dúinn céard é a (h)ainm agus a s(h)eoladh chomh maith le toiliú scríofa uaitse, chun do bhille a atreorú.

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

**Minicíocht na mBillí**
- Faigheann gach custaiméir cónaithe bille gach dhá mhí
- Déantar billeáil go míosúil ar chustaiméirí neamh-chónaithe a bhfuil méadrú in aghaidh na ceathrú huaire á dhéanamh orthu.
- Déantar billeáil gach dara mí ar chustaiméirí neamh-chónaithe nach bhfuil méadrú in aghaidh na ceathrú huaire á dhéanamh orthu.

Ní bhfaighidh custaiméirí billí lasmuigh den timthriall bileála rialta ach amháin sa chás go raibh aighneas ann agus/nó go raibh sraith meastachán ann agus lorgaíodh bille ceartaithe.

Eiseofar billí deiridh nuair a fhaightear léamh deiridh nuair atá do chuntas á dhúnadh nó nuair atá tú ag bogadh go háitreabh nua.

**An méadar a léamh**
Soláthraíonn ESB Networks na seirbhísí le haghaidh méadair a léamh do gach custaiméir beag beann ar a sholáthraí. Braitheann cé chomh minic agus a léann ESB Networks an méadar ar na cuinsí aonair.

Más custaiméir cónaithe nó gnó beag go mheánmhéide thú, tagann léitheoirí méadair ESB Networks' chugat ceithre huaire sa bhliain lena chinntiú go ndéanann siad d'úsáid leictreachais a thaifead go cruinn. Sa chás nach léitear do mhéadar, déantar meastachán ar úsáid bunaithe ar chaitheamh roimhe sin. Déantar ceartú ar bith is gá nuair a fhaightear an chéad léitheoireacht eile.

Is féidir leat léamh méadair a chur isteach ar líne go ESB Networks, áfach, sna cásanna seo a leanas:

1. Fuair tú bille measta atá go mór as riocht leis an léamh iarbhír.
2. Nó má chaill léitheoir méadair ESB Networks' inniu thú agus d'fhág sé cárta agat. Is féidir leat bille measta a sheachaint má chuireann tú léamh méadair isteach laistigh de 24 huaire tar éis an cárta seo a fháil.

Molaimid go seiceálann tú cé mhéad leictreachais atá á úsáid agat trí do mhéadair a léamh go rialta agus léamha méadair a sholáthar do ESB Networks ar líne nó glaoch ar **1850 33 33 77**.

**Nuair atá léamha méadair ar líne á chur isteach agat ní mór duit na léamha agus uimhreacha méadair a chur isteach do gach méadar atá agat.**





G27495 BGE Elec COP Bill Pay Irish MK.indd 6-7 26/01/2011 14:48

## 4 Do Bhille a íoc

Nuair a fhaigheann tú do bhille, is le haghaidh leictreachais a d'úsáid tú cheana féin é nó tá ESB Networks tar éis an méid a d'úsáid tú a mheasúnú agus mar sin táimid ag tnúth go n-íocfaí sinn faoin dáta atá sonraithe ar do bhille.

Tá an sealbhóir cuntais ainmnithe freagrach as an mbille a íoc agus ní féidir linn na sonraí cuntais a phlé ach leis an duine/na daoine atá ainmnithe mar shealbhóir/í cuntais, ach amháin sa chás gur thug tú toiliú i scríbhinn dúinn do chuntas a phlé le tríú páirtí.

**Modhanna Íocaíochta**
Cuirimid modhanna íocaíochta éagsúla ar fáil duit ionas gur féidir leat ceann a roghnú. Is é Dochar Díreach an modh íocaíochta is fearr linn; déanann sé an próiseas íocaíochta níos fusa dúinne agus duitse.

D'fhéadfadh na roghanna íocaíochta atá ar fáil duit bheith ag brath ar an taraif atá agat. Ofrálaimid lascaine bhreise má roghnaíonn tú íocaíocht a dhéanamh trí Dhochar Díreach.

Is féidir leat do bhille leictreachais a íoc ar roinnt bealaí éagsúla.

**Dochar Díreach**
Tá ár roghanna Dochair Dhírigh an-áisiúil má tá cuntas agat i mbanc nó i gcumann foirgníochta; seachnaítear an costas a bhaineann le seiceanna, stampaí poist nó an gá le cuairt a thabhairt ar oifig an phoist, an banc nó asraon miondíola eile.

Bíodh do mhionsonraí cuntais bhainc ar láimh agat le do thoil agus glaoigh ar an uimhir thíos.

| | |
|---|---|
| Teil: | 1850 632 632 |

**Seirbhís ghutháin íocaíochta 24 uair**
Is féidir leat íoc le do chárta Laser nó creidmheasa. Is féidir leat d'iarmhéid cuntais, méid agus dáta na híocaíochta deireanaí agus dáta an bhille dheireanaigh a sheiceáil.

| | |
|---|---|
| Teil: | 1850 632 632 |
| | Seirbhís Bhéarla/Ghaeilge |
| Teil: | 1850 22 22 54 |
| Seirbhís Rúisise/Pholainnise/Mhandairínise | |

**Airgead tirim**
Ag asraon miondíola ar bith ina bhfeiceann tú comhartha PayPoint, Payzone nó PostPoint nó ag Oifig an Phoist ar bith. Is féidir do bhille iomlán nó cuid de a íoc gan a bheith níos lú ná €20. Bíodh do bhille agat le do thoil.

**Seic**
Bíodh do sheic iníoctha le Bord Gáis Energy le do thoil. Seol do sheic, chomh maith le do dhuillín aistrithe chreidmheasa gíoró bhainc chomhlánaithe atá faoi iamh ag bun an bhille seo, ar aghaidh chuig **Seirbhísí do Chustaiméirí, Leictreachas cónaithe, Bord Gáis Energy, Bosca Oifig Phoist 10943, Baile Átha Cliath 1**. Ná cuir airgead tirim sa phost le do thoil.

*Lig do 5 lá oibre imeacht sula mbeidh na híocaíochtaí le sonrú ar do chuntas.*

**Slándáil íocaíochta**
D'fhéadfaimis iarradh ort slándáil réasúnta a chur ar fáil dúinn maidir le billí fuinnimh amach anseo. B'fhéidir go gciallódh an t-urrús seo go n-íocann tú trí Dhochar Díreach sinn agus/nó go lóisteálann tú éarlais airgid thirim. Tá roinnt riachtanais slándála difriúla ann a bheadh ag brath ar do chás agus ar an stair chreidmheasa atá agat. B'fhéidir go mbeidh ort cruthúnas úinéireachta nó do chomhaontuithe tionóntachta a sholáthar nuair atá cuntas á oscailt agat linne.

Cineann Bord Gáis Energy an éarlais nó ráthaíocht seo.

**Billí deireanacha/athrú tí**
Má tá tú ag bogadh tí ní mór duit na nithe seo a leanas a thabhairt dúinn:

- Léamh méadair dheiridh.
- Ainm an chustaiméara nó tiarna talún nua agus a seoladh.
- Do sheoladh seachadta ionas gur féidir linn do bhille deiridh a sheoladh chugat.

Eiseoimid an bille deireanach chugat ansin. Seolfaimid litir ansin chuig an gcustaiméir nó tiarna talún nua a chuireann a shocruithe cuntais agus riachtanais urrúis ar bith in iúl dóibh. Sa chás nach féidir leat ainm an chustaiméara/tiarna talún nua nó léamh méadair deiridh a chur ar fáil dúinn caithfidh tú coinne a shocrú linn agus rochtain a thabhairt do ESB Networks chun an méadar a dífhuinnmhiú.

Má théann tú i dteagmháil linn le sonraí an chustaiméara nua nó má chláraíonn an custaiméir nua cuntas sula ndífhuinnmhítear an méadar, cuirfimid an t-iarratas ar dhífhuinnmhiú le ESB Networks ar ceal.

Mura gcuireann tú in iúl dúinn go bhfuil tú ag bogadh beidh tú freagrach as leictreachas ar bith a úsáidtear roimh an lá a dhífhuinnmhítear an méadar nó a chláraíonn custaiméir nua ag an áitreabh sin.

Beidh gach bille gan íoc faoi réir ár ngnáthnósanna imeachta maidir le fiacha a bhailiú agus/nó imeachtaí dlíthiúla. Féadfaimid soláthar leictreachais nó oscailt cuntais i d'ainm a shiarchoinneáil go dtí go bhfuil d'fhiacha go léir gan íoc íoctha. Déanfar fiacha gan íoc a aistriú go dtí do chuntas nua linne.

Má bhogann tú isteach in áitreabh ina bhfuil an soláthar leictreachais ceangailte cheana féin, caithfidh tú é seo a chur in iúl dúinn láithreach agus íoc as leictreachas ar bith a úsáideann tú.





G27495 BGE Elec COP Bill Pay Irish MK.indd 8-9 26/01/2011 14:48

## 5 Deacrachtaí Íocaíochta

Abair linn láithreach má tá aon fhadhb agat le do bhille a íoc. Dá luaithe a dhéanann tú é sin is ea is éasca dúinne cúnamh agus comhairle a chur ort. Beimid chomh solúbtha agus is féidir maidir le hiarracht a dhéanamh plean íocaíochta a shocrú leat, ach caithfimid íocaíocht a fháil sa deireadh as an leictreachas a sholáthraímid.

Nuair atáimid ag breathnú ar phlean íocaíochta leatsa, tabharfaimid luach na bhfiacha agus an tréimhse ama atá gan íoc, do stair íocaíochta roimhe sin, an cumas atá agat urrús a sholáthar do bhillí amach anseo agus toisc ábharacha ar bith eile a bhaineann le custaiméirí ar leith. Caithfidh tú maith a dhéanamh den phlean íocaíochta ansin más mian leat do sholáthar leictreachais a choinneáil.

Déileálfaimid faoi rún daingean le cibé eolas a thugann tú dúinn. Más custaiméir cónaithe thú, rachaimid i dteagmháil leis na gníomhaireachtaí stáit nó comhlachtaí státurraithe nó carthanais chláraithe nó comhairleoirí airgeadais ábhartha chun cabhrú leat le do riaráistí má thugann tú cead dúinn.

Is cuma cén fadhb atá ann, déanfaimid ár ndícheall cabhrú leat. Ach má tá tú in acmhainn do bhillí a íoc agus mura bhfuil tú sásta é a dhéanamh, caithfidh a fhios a bheith agat go dtarraingeofar siar an soláthar atá agat.

## 6 Nósanna Imeachta Dífhuinnmhithe

Tá nósanna imeachta soiléire againn a chinntíonn nach ndéantar an dífhuinnmhiú i gcás riaráiste, ach amháin mar rogha dheiridh.

**Sula gcuirfimid tús le hiarratas ar ESB Networks do sholáthar a dhífhuinnmhiú déanfaimid na rudaí seo a leanas:**

- Tabhairfaimid 10 lá oibre fógra i scríbhinn duit go bhfuil sé beartaithe againn dífhuinnmhiú a iarraidh.
- Más gnó nó mórúsáideoir leictreachais thú agus más rud é go bhfuil tú á leachtú, i nglacadóireacht nó i scrúdaitheoireacht agus sa chás go bhfuilimid ar an tuairim go bhfuil ardriosca mainneachtana i ngar, laghdófar an tréimhse fógraithe seo go dtí dhá lá oibre nó cibé tréimhse a aontaíodh i do chonradh.
- Sonróidh an fógra an chúis atá le dífhuinnmhiú.
- Sonróidh an fógra na costais a bheidh ann le haghaidh dífhuinnmhiú agus athfhuinnmhiú.
- Cuirfear in iúl duit san fhógra nach féidir leat do riaráistí a íoc don duine a chuireann an dífhuinnmhiú i gcrích.
- Cuirfimid ár sonraí teagmhála ann ionas gur féidir leat do shocruithe íocaíochta a phlé linn agus dífhuinnmhiú a sheachaint.
- Ní dhéanfar aon ghlaoch dícheangail ar an Aoine, Satharn, Domhnach, an la roimh lá saoire poiblí ná ar la saoire poiblí. Ach, d'fhéadfaí dícheangail a dhéanamh aon am más ar bhonn sábháilteachta é.

**Déanfaimid do sholáthar a dhífhuinnmhiú sna cásanna seo a leanas:**

- Ní fhaighimid íocaíocht uait laistigh de théarmaí do chonartha agus bíonn riaráistí fós ag fabhrú ar do chuntas.
- Ní fhreagraíonn tú dár bhfógra um dhífhuinnmhiú.
- Ní ghlacann tú le plean íocaíochta ar bith nó bristear an plean íocaíochta sin.
- Iarann tú ar dhífhuinnmhiú.
- I gcás éigeandála nó má tá ceist sábháilteachta ann féadfaidh ESB Networks d'áitreabh a dhífhuinnmhiú gan fógra a thabhairt.

Gearrfar na costais ort a bhaineann leis an modh dífhuinnmhuithe agus athfhuinnmhithe a chuireann ESB Networks i gcrích.

**Ní dhéanfaimid do sholáthar a dhífhuinnmhiú sna cásanna seo a leanas:**

- Aontaíonn tú le agus coinníonn tú le plean íocaíochta a aontaíodh linne.
- Tá gearán lóisteáilte agat linne agus baineann an gearán le táillí bille a bhfuil aighneas fúthu. B'fhéidir áfach, go n-iarfarr ort an chuid de na táillí nach bhfuil aighneas fúthu agus billí ar bith a thagann ina dhiaidh sin a íoc.
- Ní le haghaidh soláthar leictreachais atá an bille dlite.
- Chuir tú ar an eolas muid go bhfuil tú ag brath ar chóras tacaíochta beatha aitheanta ar chumhacht leictreachais.
- Le linn mhí Feabhra go mhí an Mhárta, má tá tú cláraithe ar ár gclár seirbhísí speisialta mar chustaiméir scothaosta agus:
  - Cónaíonn tú i d'aonar *nó*
  - Cónaíonn tú le daoine eile, agus iad ar fad os cionn 66 bhliain d'aois nó
  - Cónaíonn tú le daoine eile, agus iad ar fad faoi bhun 16 bhliain d'aois.





G27495 BGE Elec COP Bill Pay Irish MK.indd 10-11 26/01/2011 14:48

## 7 Athfhuinnmhiú

Sa chás gur cuireadh dífhuinnmhiú i gcrích, déanfaimid ár seacht ndícheall teacht ar réiteach leatsa ionas gur féidir an soláthar a thabhairt ar ais chomh luath agus is féidir.

Sula ndéanfaimid do sholáthar a athfhuinnmhiú caithfear na riaráistí agus costais go léir a bhaineann le dífhuinnmhiú agus athfhuinnmhiú a íoc ina n-iomláine.

Rachaimid i mbun pleananna íocaíochta áfach agus ceanglóimid arís thú, sa chás nach bhfuil plean íocaíochta briste cheana agat nó nár dícheanglaíodh thú arís agus arís eile nó nár theip ort íocaíochtaí billí a dhéanamh ar chor ar bith.

Féadfaimid freisin, faoinár dtéarmaí agus coinníollacha caighdeánacha, éileamh go soláthraíonn tú banna urrúis agus/nó go ngeallann tú billí a íoc amach anseo trí Dhochar Díreach. Cosnóidh sé seo in aghaidh na míchaoithiúlachta agus an chostais a bhainfeadh le dífhuinnmhiú féideartha amach anseo.

## 8 Modh déanta gearán

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir, a chur ar fáil duit. Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a thugamar duit áfach, cuir glaoch orainn, le do thoil, ar **1850 632 632** más custaiméir cónaithe tú nó **1850 405 805** más custaiméir gnó tú agus déanfaimid iarracht an t-ábhar a shocrú ar an teileafón.

**Nó is féidir leat scríobh chuig:**
Seirbhísí do Chustaiméirí
Leictreachas cónaithe
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1
le rphost go **elecinfo@bordgais.ie**

Seirbhísí do Chustaiméirí
Leictreachas gnó
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1
nó ar rphost go **elecinfo@bordgais.ie**

Tá sé mar aidhm againn aon bhuairt atá ort a réiteach chomh luath agus chomh cóir agus is féidir.Má scríobhann tú chugainn le gearán, tabharfaimid freagra ort taobh istigh de 10 lá oibre. Má tá tú míshásta leis an bhfreagra atá faighte agat ón gcéad phointe teagmhála, is féidir leat éileamh go ndéanfaí athbreithniú ar do ghearán ag leibhéal níos airde.

Is é an tiomantas atá againn ná go leigheasfar gach gearán taobh istigh de cheithre seachtaine nó go socrófar plean gníomhaíochta leat. I ngach cás, coimeádfaimid ar an eolas thú maidir le dul chun cinn ar an ábhar a réiteach.

**Tá Cód Cleachtais againn ar ghearáin chustaiméirí a láimhseáil.**

Chun cóip a fháil glaoigh orainn le do thoil ar **1850 632 632** do leictreachas cónaithe nó **1850 405 805** do leictreachas gnó nó is féidir leat breathnú air ar líne ag **www.bordgaisenergy.ie**

Mura bhfuil tú sásta tar éis measúnú agus freagra scríofa a fháil ó bhainisteoir cúraim custaiméirí, is féidir leat dul i dteagmháil leis an bfoireann custaiméirí fuinnimh ag an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh.

Ná seol an gearán chuig an gCoimisiún ach amháin tar éis dó bheith tagtha trí phróiséas formhéadaithe inmhéanach Bord Gáis Energy Electricity.

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

**Seoladh:**
Foireann Custaiméirí Fuinnimh
An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
An Malartán, Cearnóg Belgard Thuaidh
Tamhlacht, Bosca Oifig Phoist 11934,
Baile Átha Cliath 24

| | |
|---|---|
| Teil: | 1890 404 404 |
| Facs: | 01 4000 850 |
| Rphost: | energycustomers@cer.ie |
| Gréasán: | www.energycustomers.ie |

Tabhair do d'aire le do thoil nach bhfuil Bord Gáis Energy in ann ceisteanna a bhaineann le ESB Networks a fhreagairt.

## 9 Sonraí Teagmhála

B'fhearr linn dá gcuirfeá glaoch teileafóin orainn seachas scríobh chugainn, mar tá sé níos tapúla, níos dírí agus níos éasca dúinn do cheisteanna a fhreagairt láithreach. Ach más mian leat scríobh chugainn, an seoladh atá againn ná:

**Seirbhísí do Chustaiméirí**
**Leictreachas cónaithe**
**Bord Gáis Energy**
**Bosca Oifig Phoist 10943**
**Baile Átha Cliath 1**

| |
|---|
| Seirbhísí do chustaiméirí: 1850 632 632 |
| Facs do sheirbhísí do chustaiméirí: 1850 22 22 52 |
| Rphost do sheirbhísí do chustaiméirí: elecinfo@bordgais.ie |
| Minicom: 1850 22 22 53 *(Do chustaiméirí a bhfuil míchumas éisteachta orthu agus a bhfuil a bhfearas minicom féin acu)* |
| Díolacháin: 1850 49 59 69 |
| Rphost Díolacháin: elecsales@bordgais.ie |





G27495 BGE Elec COP Bill Pay Irish MK.indd 12-13 26/01/2011 14:48

**Seirbhísí do Chustaiméirí**
**Leictreachas gnó**
**Bord Gáis Energy**
**Bosca Oifig Phoist 10943**
**Baile Átha Cliath 1**

Seirbhísí do chustaiméirí:
1850 405 805

Facs do sheirbhísí do chustaiméirí:
01 602 1201

Rphost do sheirbhísí do chustaiméirí:
bgenergy@bordgais.ie

| | |
|---|---|
| Díolacháin: | 1850 427 700 |

Rphost Díolacháin:
electricitysme@bordgais.ie

**Bí cinnte go bhfuil d'uimhir chuntais agat nuair a ghlaonn tú orainn, mar ní féidir linn eolas an chuntais gháis a phlé ach le sealbhóir an chuntais.**

**Ár suíomh Gréasáin**
Tabhair cuairt ar ár suíomh Gréasáin ag **www.bordgaisenergy.ie** chun breis eolais úsáideach ar ár seirbhísí a fheiceáil.

**I gcás go dteipeann ar an soláthar leictreachais agus i gcásanna éigeandála glaoigh ar sheirbhís 24 uair ESB Networks ar 1850 372 999.**

**Teagmhálacha úsáideacha eile**
**An tSeirbhís um Chomhairle Airgid agus Buiséadú (MABS)**
Is seirbhís í MABS atá saor in aisce, faoi rún agus neamhspleách. Tá sé ar fáil do dhaoine atá i bhfiacha nó atá i mbaol fiach.

| | |
|---|---|
| Teil: | 1890 283 438 |
| *Luan go hAoine 9.00rn go 8.00in* | |
| Rphost: | helpline@mabs.ie |
| Gréasán: | www.mabs.ie |

**Cumann Naomh Uinseann de Pól (SVP)**
Teach SVP
91/92 Sráid Sheáin Mhic Dhiarmada
Baile Átha Cliath 1

| | |
|---|---|
| Teil: | 01 838 6990 |
| Rphost: | info@svp.ie |
| Gréasán: | www.svp.ie |



G27495 BGE Elec COP Bill Pay Irish MK.indd 14 26/01/2011 14:48