Leictreachas cónaithe
Clár na seirbhísí speisialta

CÓD CLEACHTAIS

samhlaímis

Bord Gáis Energy

BGE/RE/SCOP/1010

www.bordgaisenergy.ie

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

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

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 cónaithe
Clár na seirbhísí speisialta

1	Ag déanamh cúram do chustaiméirí a éilíonn seirbhísí speisialta	4
2	Ár ngealltanas	5
3	Clár taca tosaíochta	5
4	Clár na seirbhísí speisialta	6
5	Modh déanta gearán	8
6	Sonraí teagmhála	9
7	Foirm chláraithe do chustaiméirí taca tosaíochta	11
8	Foirm chláraithe do sheirbhísí speisialta	13

1 Ag déanamh cúram do chustaiméirí a éilíonn seirbhísí speisialta

Tá Bord Gáis Energy tiomanta do chaitheamh lenár gcustaiméirí uile go cóir agus go cothrom, agus do sholáthar seirbhísí speisialta lenár gcustaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu. Go háirithe, táimid dírithe ar na custaiméirí cónaithe sin atá ag brath ar threalamh míochaine leictreach baile nó a bhfuil riachtanais speisialta eile acu.

Sin é an fáth a bhfuil clár taca tosaíochta agus seirbhísí speisialta forbartha againn do chustaiméirí a roghnódh cuid dár seirbhísí a oiriúniú chun a riachtanais féin.

Leagann an Cód Cleachtais seo na seirbhísí amach atá á dtairiscint do chustaiméirí ar ár gcláir taca tosaíochta agus ár gcláir seirbhísí speisialta.

A Clár taca tosaíochta
Má tá tú féin nó duine atá ina c(h)ónaí i do theach ag brath ar threalamh leictreach baile atá ríthábhachtach do do shláinte nó dá s(h)láinte ba mhaith linn go gclárófá linn.

Beidh sonraí custaiméirí a chláraíonn linn curtha go dtí ESB Networks le bheith ar an gclár tionscail. Beidh sé ar chumas ESB Networks ansin na custaiméirí a aithint atá leochaileach maidir le briseadh soláthair leictreachais.

Cáilíonn tú má usáideann tú an trealamh míochaine seo a leanas i do theach:

Trealamh tacaíochta beatha
Scagdhealú baile
Comhchruinnitheoir ocsaigine
Caidéal beathaithe feadánach PEG
Gaireas Súite pearsanta
Gaireas cothaithe tuistí iomlán
Aerálóir

Trealamh nach mbaineann le tacaíocht beatha
Ardaitheoir leictreach
Tocht leictreach um brú a fhuascailt
Ardaitheoir teaghaigh
Néalaitheoir

B Clár na seirbhísí speisialta
Cáilíonn tú má tá tú:

- Scothaosta thú – 66 bliain nó níos aosta
- Duine thú le míchumas soghluaisteachta, éisteachta nó radhairc

Má theastaíonn uait go gcuirfí do chás san áireamh maidir le ionclúid i gceann de na scéimeanna faoi rún seo, le do thoil líon isteach an foirm iarratais ábhartha atá ceangailte leis an leabhrán seo. Cuirfimid na sainriachtanais atá agat san áireamh agus déanfaimid iarracht machnamh a dhéanamh ar na riachtanais ar leith atá agat. Beidh sonraí custaiméirí a chláraíonn linn curtha go dtí ESB Networks le bheith ar an gclár tionscail.

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.
- Déileálfaimid le fiosruithe uile na gcustaiméirí le cúirtéis agus go cothrom de réir beartais shonraithe.
- Coimeádfaimid an t-eolas a thugann tú dúinn faoi rún daingean.
- Oibreoimid leat plean oiriúnach a fháil chun do bhillí a íoc.
- Soláthróimid thú le rogha slite chun dul i dteagmháil linn.
- Déanfaimid gach iarracht reasúnta chun deimhniú nach bhfuil custaiméirí taca tosaíochta cláraithe (iadsan atá ag brath ar threalamh míochaine) dícheangailte de thoradh ar iarratas Bord Gáis Energy.
- Déanfaimid gach iarracht reasúnta chun deimhniú de nach bhfuil custaiméirí, atá cláraithe mar scothaosta, dícheangailte ag iarratas Bord Gáis Energy i rith na míonna geimhridh de Shamhain go Márta san áireamh.
- Déanfaimid éasca duit é gearán a dhéanamh.
- Déanfaimid monatóireacht ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil, le bheith cinnte go bhfuil ár ngealltanais á gcomhlíonadh againn.

3 Clár taca tosaíochta

Tá clár taca tosaíochta á thairiscint againn do chustaiméirí nó do dhuine ar bith sa teaghlach atá ag brath ar threalamh míochaine leictreach baile, lena n-áirítear trealamh tacaíochta beatha agus trealamh nach mbaineann le tacaíocht beatha. Má tá tú ag brath ar threalamh leictreach atá ríthábhachtach do do shláinte ba mhaith linn go gclárófá linn. Tógtar san áireamh anseo trealamh scagdhealú baile, comhchruinnitheoirí ocsaigine, ardaitheoir sa teach, néalaitheoirí, gléas cothaithe tuismitheora iomláin, ardaitheoirí leictreacha.

Beidh sonraí custaiméirí a chláraíonn linn curtha go dtí ESB Networks le bheith ar an gclár tionscail. Beidh sé ar chumas ESB Networks ansin na custaiméirí a aithint atá leochaileach maidir le briseadh soláthair leictreachais.

4 Clár na seirbhísí speisialta

Cuireann Bord Gáis Energy clár seirbhísí speisialta ar fáil do chustaiméirí atá scothaosta, nó a bhfuil deacracht éisteachta, radhairc nó soghluaisteachta acu. Beidh sonraí custaiméirí a chláraíonn linn curtha go dtí ESB Networks le bheith ar an gclár tionscail.

Is féidir le custaiméirí a chláraíonn ar an gclár seirbhísí speisialta na seirbhísí seo a leanas a fháil:

Cúramóir a ainmniú
Má tá gaol, cúramóir, nó duine éigin eile agat a thugann aire do do bhillí de ghnáth, b'fhéidir gur mhaith leat go seolfaí do bhille ó Bord Gáis Energy go díreach chucu. Níl ort ach a n-ainm agus a seoladh a thabhairt dúinn maraon le do thoiliú scríofa chun do bhille a atreorú.

Le do chead, is féidir linn aon chomhfhreagras a sheoladh chucu ar do shon, nó dul i dteagmháil leo más gá scéala a chur chugat.

Cabhair le do bhille a léamh & a thuiscint
Is féidir linn cabhrú leat má tá tú dall nó más duine lagamhairc thú. Má tá aon deacracht agat do bhille a léamh is féidir leat cur in iúl dúinn go dteastaíonn uait bille labhartha a fháil. Cuirfimid glach ort nuair atá do bhille faighte agat agus míneoimid sonraí do bhille duit. Tugann sé seo deis duit aon cheist a bheadh agat a chur orainn.

Deacracht le do bhille a íoc
Inis dúinn láithreach le do thoil, má tá aon deacracht agat le do bhille a íoc. Déanfaimid déileáil le gach cás ceann ar cheann agus cuirfimid do chúinsí san áireamh. Táimid tiomanta cabhrú leat do sholáthar leictreachais a choimeád, agus scoirfear an soláthar amháin mura mbíonn rogha eile againn.

Rachaimid i dteagmháil le hOifigigh Leasa Pobail, Seirbhísí Buséadta agus Comhairle Airgid, Cumann Naomh Uinseann de Pól nó le carthanais aitheanta eile chun cabhair a fháil duit do bhille leictreachais a íoc, má thugann tú do chead dúinn.

Déanfaimid gach iarracht réasúnta gan na custaiméirí siúd a chláraigh linn, a mbíonn ag brath ar threalamh míochaine tacaíochta beatha, a dhícheangal.

Déanfaimid gach iarracht réasúnta gan do sholáthar a dhícheangal idir 1ú Samhain agus an 31ú Marta má tá tú cláraithe linn mar chustaiméir scothaosta agus sna cásanna seo a leanas:

- **I do chónaí i d'aonar** *nó*
- **I do chónaí le daoine eile, agus iadsan go léir 66 bliain d'aois nó níos sine** *nó*
- **I do chónaí le daoine eile, agus iadsan go léir níos óige ná 16 bliain d'aois.**

Caithfimid, áfach, íocaíocht don leictreachas a sholáthraímid duit a fháil uait ar deireadh.

Seirbhísí cumarsáide speisialta
Má tá deacrachtaí éisteachta agat agus minicom agat leis, is féidir leat dul i dteagmháil linn ar an uimhir seo a leanas:

Seirbhís minicom:	1850 22 22 53
Fiosruithe ginearálta custaiméirí: 1850 632 632	

Nó is féidir leat rphost a sheoladh chugainn ag **elecinfo@bordgais.ie** nó facs a sheoladh chugainn ag **1850 22 22 52**.

Do na custaiméirí siúd atá dall, is féidir linn cóipeanna dár dtéarmaí agus coinníollacha soláthair, cairt chustaiméirí agus cóid chleachtais a sheoladh chugat ar CD nó ar chlostéip ar iarratas.

Cuairt a thabhairt ar do theach
Bí cinnte i gcónaí go bhfuil aon duine a thugann cuairt ar do theach agus a deir go bhfuil sé/sí ann ar son cuideachta, ag insint na fírinne. Ná lig d'aon duine teacht isteach i do theach go dtí go bhfuil cruthúnas céannachta dá c(h)uid feicthe agat. Beidh cárta aitheantais lena ngrianghraf á n-iompar ag ár n-ionadaithe go léir a fhéadfadh cuairt a thabhairt ar do theach.

Má tá amhras ort fós faoi chéannacht an duine ag do dhoras is féidir lear glaoch a chur orainn ag **1850 47 48 49** chun deimhniú de go dtagann an duine sin ó Bord Gáis Energy.

Ná bíodh náire ar bith ort aitheantas a lorg agus tóg do chuid ama chun aitheantas an duine atá ag glaoch ort a sheiceáil go cruinn, sula ligeann tú isteach é/í . Ní chuirfidh sé as dár n-ionadaithe in aon chor.

Idirbhriseadh do do sholáthar leictreachais
Aithinímid go bhféadfadh roinnt custaiméirí a lán ama a chaitheamh sa bhaile agus go mbeidís ag brath ar threalamh míochaine, téamh agus áiseanna cócaireachta níos mó ná mar a bheadh grupaí de chustaiméirí eile.

Má mhúcann do sholáthar leictreachais ag aon am, cuir glaoch ar ESB Networks ar **1850 372 999**.

5 Modh déanta gearán

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir, a chur ar fáil duit. Más rud é nach bhfuil tú sásta leis an tseirbhís áfach, cuir glaoch orainn, le do thoil, ar **1850 632 632** agus déanfaimid gach iarracht an cheist a réiteach 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
Ar rphost go **elecinfo@bordgais.ie**

Tá sé mar aidhm againn aon ábhair imní a réiteach chomh cothrom agus is féidir. Má scríobhann tú chugainn le fiosrúchán nó gearán billeála, tabharfaimid freagra duit laistigh de 10 lá gnó. Má tá tú mí-shásta 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 taobh istigh de cheithre seachtaine nó go socrófar plean gníomhaíochta leat. I ngach cás, coimeádfaimid ar an eolas tú faoi dhul chun cinn agus réiteach na ceiste.

Tá cód cleachtais againn ar ghearáin 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 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 tríd an bpróiséas formhéadaithe inmhéanach atá ag Bord Gáis Energy. Feidhmíonn an Coimisiún mar choiste athbhreithnithe neamhspleách agus eisíonn sé rialuithe ar ghearáin gach cás ar a fhiúntas féin.

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.

6 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:

Seirbhís do chustaiméirí
Leictreachais cónaithe
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

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.

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)

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.

Foirmeacha Iarratais

Foirm chláraithe do chustaiméirí taca tosaíochta

SONRAÍ SHEALBHÓIR AN CHUNTAIS

*Gheobhaidh tú d'uimhir chuntais ar bharr do bhille leictreachais ar thaobh na láimhe deise

Ainm:

Seoladh:

Uimhir Theileafóin: Minicom:

Uimhir chuntais*.

Uimhir MPRN**:

Más custaiméir nua thú gan uimhir chuntais, tabhair d'uimhir MPRN amháin le do thoil

**Gheobhaidh tú d'uimhir MPRN ar bharr do bhille leictreachais ar thaobh na láimhe deise

SONRAÍ TREALAIMH

Ainm an duine atá ag brath ar an trealamh sin:

Cuir tic sa bhosca/sna boscaí cuí le do thoil lena chur in iúl dúinn cén saghas trealaimh a úsáidtear:

Tacaíocht beatha:

- ☐ Scagdhealú baile
- ☐ Caidéal beathaithe feadánach
- ☐ Gaireas cothaithe tuistí iomlán
- ☐ Comhchruinnitheoir ocsaigine
- ☐ Gaireas Súite pearsanta
- ☐ Aerálóir

Fill agus séalaighna taobhanna

Trealamh nach mbaineann le tacaíocht beatha:

- ☐ Ardaitheoir leictreach
- ☐ Tocht leictreach um brú a fhuascailt
- ☐ Ardaitheoir teaghaigh
- ☐ Néalaitheoir

CURAMÓIR A AINMNIÚ

Más mian leat cúramóir nó tríú páirtí eile a ainmniú chun déileáil le do bhille agus le do chomhfhreagras, líon amach na sonraí thíos le do thoil.

Tabhair faoi deara le do thoil gur féidir linn fianaise i scríbhinn ó phroifisiúnach leighis a lorg maidir le bailíocht na sonraí a sholáthraítear

Ainm:

Seoladh:

Uimhir Theileafóin (roghnach):

Síniú Shealbhóir an Chuntais:

Dáta:

Tuigim agus an fhoirm seo á líonadh amach agam go gcuirfear mo shonraí ar aghaidh go dtí ESB Networks le bheith ar an gClár Tionscail.

Nuair atá an fhoirm seo comhlánaithe, stróic ag an bpolladh é, déan an leathanach a dhúbailt agus séalaigh na taobhanna

☐ Cuir tic sa bhosca seo le do thoil chun cead a thabhairt dúinn a chur in iúl do Sholáthraithe eile agus do ESB Networks go bhfuil d'ainm ar áireamh sa chlár taca tosaíochta. (Cuideoidh sé seo i gcás éigeandála).

Stróic ag an bpolladh

Ní gá stampa má chuirtear sa phost i bPoblacht na hÉireann é. Íocfaidh an ceadúnaí an postas.

Uimh. Cheadúnais DN 5453
Seirbhísí do chustaiméirí
Leictreachas cónaithe
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Saorfhreagra
Baile Átha Cliath 1

Bord Gáis Energy
samhlaímis

Stróic ag an bpoilladh

Foirm chláraithe do sheirbhísí speisialta

CUID A – DO SHONRAÍ

D'Ainm:

Do sheoladh:

Uimhir Theileafóin: Minicom:

D'uimhir chuntais*:

D'uimhir MPRN**:

Cén chaoi a ndéanfá cur síos ort féin?

- ☐ Táim dall nó caoch
- ☐ Tá fadhbanna soghluaisteachta agam
- ☐ Táim bodhar nó tá uireasa éisteachta orm
- ☐ Táim 66 bliain d'aois nó níos sine agus cónaím im aonar, le mionaoisigh nó le daoine scothaosta eile

Gheobhaidh tú d'uimhir chuntais ar bharr do bhille leictreachais ar thaobh na láimhe deise

Más custaiméir nua thú gan uimhir chuntais, tabhair d'uimhir MPRN amháin le do thoil

**Gheobhaidh tú d'uimhir MPRN ar bharr do bhille leictreachais ar thaobh na láimhe deise*

Cúramóir a ainmniú

Más mian leat cúramóir nó tríú páirtí eile a ainmniú chun déileáil le do bhille agus le do chomhfhreagras, líon amach na sonraí thíos le do thoil.

Fill agus séalaighna taobhanna

Ainm:

Seoladh:

Uimhir Theileafóin (roghnach):

Nuair a chomhlánann tú an fhoirm seo aontaíonn tú an t-eolas atá i gCuid A den fhoirm seo a roinnt le ESB Networks le cur san áireamh ar an gClár Tionscail.

CUID B – CLÁRÚ LE HAGHAIDH SEIRBHÍSÍ SPEISIALTA

Seirbhísí do chustaiméirí atá dall nó caoch

Is féidir le custaiméirí atá dall nó caoch ár dtéarmaí & coinníollacha a fháil ar dhlúthdhiosca nó ar chlostéip, roghnaigh an fhormáid is fearr leat le do thoil.

Tabhair faoi deara le do thoil gur féidir cruthúnas stádais a iarraidh ort

- ☐ Dlúthdhiosca (CD) nó ☐ Clostéip
- ☐ Tá rochtain ar fáil ag custaiméirí dalla nó caocha ar bhille labhartha

Sínithe:

Dáta:

Nuair atá an fhoirm seo comhlánaithe, stróic ag an bpoilladh é, déan an leathanach a dhúbailt agus séalaigh na taobhanna

- ☐ Cuir tic sa bhosca seo le do thoil chun cead a thabhairt dúinn a chur in iúl do Sholáthraithe eile agus do ESB Networks go bhfuil d'ainm ar áireamh i gclár na seirbhísí speisialta. (Cuideoidh sé seo i gcás éigeandála).

Ní gá stampa má chuirtear sa phost i bPoblacht na hÉireann é. Íocfaidh an ceadúnaí an postas.

Uimh. Cheadúnais DN 5453

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

Bord Gáis Energy
samhlaímis