



Natural gas
Handling customers'
complaints

CODE OF PRACTICE

think beyond



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

Handling customers' complaints

1	We're always at your service	4
2	Our promise	5
3	What is a complaint	5
4	How to make a complaint	5
5	How we will handle your complaint	6
6	What happens if you are not happy with our response	7
7	What's covered	8
8	What's not covered	8
9	Protection of a customer's legal rights	9
10	Data protection	9
11	Contact details	10

1 We're always at your service

At Bord Gáis Energy we are committed to ensuring that you, our customer, is at the centre of all our business activities. We are dedicated to delivering the highest possible standards of service to all our customers. In your home or workplace, you can rely on us to do our best to meet your needs by providing you with first class customer service.

But, no matter how hard we try things may still sometimes go wrong.

Our aim is to resolve all complaints as quickly and fairly as possible.

Our dedicated customer service team carry out an analysis of complaints to enable us to:

- Find out what we are doing wrong so we can put things right.
- Improve the quality of our service so we achieve maximum customer satisfaction.

Our customer complaint handling procedure is:

- Aimed at resolving any complaint we receive, giving a satisfactory explanation, an apology and rectifying the problem as necessary.
- Readily available to all our customers.
- Simple to operate and sets out our procedures and responsibilities.
- Speedy, with time limits for dealing with complaints.
- Fair and includes an independent means of complaint investigation.
- Confidential, i.e. we respect the privacy of individuals and handle personal data in accordance with data protection legislation.

2 Our promise

- We will promote this code of practice and have it readily available to customers.
- We make it easy for you to make a complaint.
- We will always apologise if we make a mistake.
- We will empower our front line staff to endeavour to resolve the problem straight away.
- We will formally record the specific failure and your feedback in relation to the matter.
- We will treat your complaint with sympathy.
- We will treat your complaint in a confidential manner.
- We will explain how we plan to resolve your complaint.
- We will have a transparent escalation procedure for complaint resolution.
- We will have an internal process to eliminate common and recurring sources of customer dissatisfaction.
- We will train our staff to deliver the promises we make in this code and will keep our training up to date.
- We will monitor and measure the service we give to make sure we are keeping our promises.

3 What is a complaint

A complaint is any situation where you, our customer, feel that we have failed to meet your expectations.

This may be as a result of:

- Something we have undertaken *or*
- Possibly something we have failed to do even when we have followed our normal procedures.

4 How to make a complaint

If you, our customer, are unhappy with any service or contact you have with us, please let us know and we will do our best to rectify things immediately.

You can register your complaint with us in any of the following ways:

- By calling our customer service team at **1850 632 632**
- By email to **info@bordgais.ie** or through our website **www.bordgaisenergy.ie**
- By mail to:
Customer service
Bord Gáis Energy
PO Box 10943
Dublin 1

5 How we will handle your complaint

Step 1

If you phone us, we aim to resolve the problem straight away while you are on the phone. If you are not satisfied with our customer service agent's response you may ask to speak to a customer service team leader.

Step 2

If we cannot sort out your problem while you are on the phone, we will look into the matter and outline the plan to rectify matters to your satisfaction.

- In all cases our customer service representative will give you their name.
- Your complaint will be recorded on our complaints management system with a summary of your complaint.
- We will record your telephone number and give your complaint a reference number.
- Written or emailed complaints will be responded to within ten business days.

Speed and timing in resolving all customer complaints is a key priority for Bord Gáis Energy. In some cases a resolution may take longer. However, our commitment is that they will be resolved within four weeks or that an agreed plan is in place to rectify the problem.

In all cases we will keep you informed about the progress in resolving the matter.

6 What happens if you are not happy with our response

In the event that you are not happy with our response to your complaint, or the way we have handled it, you may request that your complaint be escalated or you may write to:

Customer service department
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1

Email: custcare@bordgais.ie

If following a review and formal response, you are still not satisfied that your complaint has been dealt with, then the matter can be referred to the Commission for Energy Regulation (CER) for a final review. The CER operates as an independent review body and issues rulings on complaints on a case by case basis.

Your complaint may only be handled by the CER after it has gone through Bord Gáis Energy's full complaints handling procedure.

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

Web: www.energycustomers.ie

The CER cannot deal with complaints in relation to gas boiler installation, the conduct of Registered Gas Installers or Natural Gas Finance Limited. Please refer unresolved complaints in relation to these services to:

National consumer agency
4 Harcourt Road, Dublin 2

Tel: 1890 432 432

Web: www.consumerconnect.ie

7 What's covered

The procedures outlined in this guide deal with complaints you may have about our standards of service related to:

- Communications – by phone, mail, fax or email.
- Bill enquiries and charges.
- Customer service staff.
- Refund agreements.
- Marketing campaigns.
- Poor quality service or unfair treatment by Bord Gáis Energy.
- Poor quality of service from Bord Gáis Energy business partners:
 - Appliance servicing agents
 - Sales representatives
- Complaint handling.
- Breach of our customer charter and codes of practice.

We value feedback from our customers and are keen to hear your ideas about how we can improve our service levels. Please contact us if you have any suggestions.

We regularly carry out surveys to measure customer satisfaction, so you may receive a phone call or questionnaire after we have dealt with your complaint.

8 What's not covered

We will acknowledge all complaints from Bord Gáis Energy customers. However, we are not in a position to resolve queries or issues relating to:

- Matters relating to wayleave and planning permissions.
- Bord Gáis Networks.

If you have a query relating to these matters, please contact Bord Gáis Networks on **1850 200 694**.

9 Protection of a customer's legal rights

The complaints procedure within Bord Gáis Energy is a facility provided to and for customers and in no way prejudices a customer's legal rights (contractual or statutory). Likewise, the procedure does not impact on the legal relations between Bord Gáis Energy and the customer under the terms and conditions of gas supply. Under the complaints procedure, Bord Gáis Energy are committed to accepting any recommendation made by the Commission for Energy Regulation (on a without prejudice basis), while the customer is free to reject the finding and pursue other avenues. However, if an award made by the Commission for Energy Regulation is accepted then it will be given subject to such an award being in full and final settlement of the customer's dispute.

10 Data protection

Bord Gáis Energy and its agents recognise the rights of the customer under data protection legislation. Bord Gáis Energy will only use personal information for the purposes for which it was collected.

Information may be passed to our agents in order to provide services for the customer. All agents are fully trained with regard to the relevant legislation.

11 Contact details

We would prefer you to phone rather than write because it is quicker, more direct and easier for us to answer your questions straight away. But if you want to write, our address is:

Customer service
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1

In order to maintain the highest level of service we may record and monitor telephone calls.

Please ensure that you have your account number ready when you contact us as we can only discuss gas account information with the gas account holder.

Customer service: 1850 632 632

Customer service fax: 1850 636 121

Customer service web:
www.bordgaisenergy.ie

Customer service email:
info@bordgais.ie

Minicom: 1850 630 630
(for hearing impaired customers with their own minicom equipment)

24 hour Dial-a-Read: 1850 427 732

Call this number to register your meter reading - have your GPRN number (top right hand side of your bill) and meter reading to hand. Bord Gáis Networks will ensure your reading is recorded for your next bill.

Bord Gáis Networks 24 hour gas emergency line: 1850 20 50 50

Bord Gáis Networks provide the emergency response service for all gas users. In the interest of public safety, all emergency messages are recorded.

11 Sonraí teagmhála

B'fhearr linn go nglaofá orainn ar an nguthán, in áit scríobh chugainn os rud é go bhfuil sé níos tapúla, níos díri agus níos éasca dúinne chun do cheisteanna a fhreagairt ar an bpointe boise. Ach más mian leat scríobh chugainn, an seoladh atá againn ná:

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

D'fhéadfaimis taifeadadh agus monatóireacht a dhéanamh ar na na glaoanna gutháin, le cinntiú go mbíonn ardleibhéal seirbhíse ann.

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

Seirbhísí do chustaiméirí:
1850 632 632

Facs do sheirbhísí do chustaiméirí:
1850 636 121

Gréasán seirbhísí do chustaiméirí:
www.bordgaisenergy.ie

Rphost do sheirbhísí do chustaiméirí:
info@bordgais.ie

Minicom: 1850 630 630
(Do chustaiméirí a bhfuil míchumas éisteachta orthu agus a bhfuil a bhfearas minicom féin acu)

Dialligh agus Léigh 24 uair
1850 427 732

Cuir glao ar an uimhir seo chun léamh do mhéadair a chlárú - Bíodh d'uimhir GPRN (ag barr do bhille ar dheis) agus léamh do mhéadair in aice láimhe agat. Cinnteoidh Bord Gáis Networks go ndéanfar an léamh a thaifeadadh don chéad bhille eile agat.

Líne Éigeandála Gáis 24 uair
Bord Gáis Networks 1850 20 50 50

Cuireann Bord Gáis Networks an tseirbhís freagartha éigeandála ar fáil do na húsáideoirí gáis go léir. Déantar gach teachtaireacht éigeandála a thaifeadadh, ar mhaithe le sábháilteacht phoiblí.

9 Cearta dlíthiúla Custaiméirí a chosaint

Is áis é an modh déanta gearán laistigh de Bord Gáis Energy a chuirtear ar fáil dár gcustaiméirí agus ní dhéanann sé dochar ar bith do chearta dlíthiúla an chustaiméara (conarthacha nó reachtúla). Ar an gcaoi chéanna, ní chuireann an nós imeachta isteach ar chaidrimh dhlíthiúla idir Bord Gáis Energy agus an custaiméir faoi na téarmaí agus coinníollacha do ghás a sholáthar. Faoin modh déanta gearán, tá Bord Gáis Energy tiomanta glacadh le haon mholtaí a dhéanann an Coimisiún um Rialú Fuinnimh (ar bhunús gan chlaontas) agus tá sé de shaoirse ag an gcustaiméir na torthaí a dhiúltú agus bealaí eile a leanúint. Mar sin féin, má ghlactar le dámhachtain déanta faoin gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh, tabharfar é faoi réir damhachtain den chineál sin a bheith mar réiteach iomlán agus deiridh ar aighneas an chustaiméara.

10 Cosaint Sonraí

Aithníonn Bord Gáis Energy agus a ngníomhairí cearta an chustaiméara faoi reachtaíocht cosanta sonraí. Úsáidfídh Bord Gáis Energy eolas ar shonraí pearsanta ar na cúiseanna amháin ar bailíodh iad ar dtús.

D'fhéadfaí eolas a roinnt lenár ngníomhairí ar mhaithe le seirbhísí a sholáthar don chustaiméir. Tá lán-oiliúint curtha ar na gníomhairí go léir, maidir leis an reachtaíocht chuí.

7 Céard atá clúdaithe

Déileálann na nósanna imeachta a bhfuil cur síos orthu sa treoir seo le gearáin a d'fhéadfadh a bheith agat faoi chaighdeán na seirbhísí atá againn maidir le:

- Cumarsáidí - ar an bhfón, trí litir, ar facs nó r-phost.
- Táillí bille agus fiosrúcháin faoi bhille.
- Foireann seirbhísí do chustaiméirí.
- Socruithe aisíocaíochta.
- Feachtais mhargaíochta.
- Seirbhís de chaighdeán íseal nó caitheamh éagórach Bord Gáis Energy.
- Droch-chaighdeán seirbhíse ó na páirtithe gnó atá ag Bord Gáis Energy:
 - Gníomhairí seirbhísithe fearas
 - Ionadaithe díolacháin
- Gearáin a láimhseáil.
- Sárú ár gcairte custaiméirí agus cóid cleachtais.

Tá meas againn ar aischothú ónár gcustaiméirí agus ba bhreá linn do thuairimí a choisteáil faoi na bealaí inar féidir linn ár leibhéal seirbhíse a fheabhsú. Téigh i dteagmháil linn má tá aon mholtaí agat, le do thoil.

Déanaimid suirbhéanna go rialta chun tomhas a dhéanamh ar shástacht na gcustaiméirí. Mar sin tá an seans ann go bhfaighidh tú glao gutháin nó ceistneoir, tar éis dúinn déileáil le do ghearán.

8 Céard nach bhfuil clúdaithe

Admhóimid gach gearán ó chustaiméirí Bord Gáis Energy. Ach níl sé de chumas againn déileáil le fiosrúcháin nó ábhair a bhaineann le:

- Ábhair a bhaineann le cead slí agus cead planála.
- Bord Gáis Networks.

Má tá fiosrúchán agat maidir leis na cúrsaí seo, téigh i dteagmháil le Bord Gáis Networks le do thoil ag **1850 200 694**.

Ach is é an tiomantas atá againn ná go leigheasfar iad taobh istigh de ceithre seachtaine nó go mbeidh plean socraithe i bhfeidhm chun an fhadhb a réiteach.

I ngach cás coimeádfaimid ar an eolas thú maidir le dul chun cinn ar an ábhar a réiteach.

6 Céard a tharlaíonn mura mbíonn tú sásta leis an bhfreagra atá faighte agat

I gcás nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra atá tugtha againn ar do ghearán, nó leis an gcaoi a ndearnamar déileáil leis, is féidir leat a iarradh go ndéanfaí formhéadú ar do ghearán nó is féidir scríobh chuig:

Rannán na Seirbhísí do Chustaiméirí
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

Ríomhphost: custcare@bordgais.ie

Más rud é nach bhfuil tú sásta go fóill gur déileáladh le do ghearán, tar éis d'athbhreithniú a bheith déanta agus freagra foirmiúil tugtha air, is féidir an cás a chur ar aghaidh go dtí an Coimisiún um Rialú Fuinnimh (CRF) chun go ndéanfar athbhreithniú deireanach. Feidhmíonn an CRF mar choiste athbhreithnithe

neamhspleách agus eisíonn sé rialuithe ar ghearáin gach cás ar a fhiúntas féin.

Ní féidir leis an CRF déileáil le do ghearán, ach tar éis dó dul trí nósanna imeachta iomlána Bord Gáis Energy do ghearáin a láimhseáil.

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

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

Teil: 1890 404 404

Facs: 01 4000 850

Ríomhphost: energycustomers@cer.ie

Gréasán: www.energycustomers.ie

Ní féidir leis an CRF déileáil le gearáin maidir le suiteáil na gcoirí gáis, iompraíocht na Suiteálaithe Cláraithe Gáis nó Natural Gas Finance Limited. Le do thoil cuir gearáin neamh-réitithe maidir leis na seirbhísí seo aghaidh go dtí:

An Ghníomhaireacht Náisiúnta
do Thomhaltóirí
4 Bóthar Fhearchair, Baile Átha Cliath 2

Teil: 1890 432 432

Gréasán: www.consumerconnect.ie

4 Conas gearán a dhéanamh

Má tá tusa, ár gcustaiméir, míshásta le haon tseirbhís nó teagmháil a bhí agat linn, cuir in iúl dúinn é agus déanfaimid ár ndícheall chun é a chur ina cheart láithreach.

Is féidir leat do ghearán a chlárú linne ar cheann ar bith de na bealaí seo a leanas:

- Trí ghlaoch ar ár bhfoireann seirbhísí do chustaiméirí ag **1850 632 632**
- Ar ríomhphost chuig **info@bordgais.ie** nó trínár suíomh Gréasáin **www.bordgaisenergy.ie**
- Trí litir chuig:
Seirbhísí do Chustaiméirí
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

5 Conas a dhéanfaimid do ghearán a láimhseáil

Céim 1

Má chuireann tú glao orainn, bíonn sé mar aidhm againn an fhadhb a réiteach láithreach bonn, a fhad is atá tú ar an nguthán. Mura mbíonn tú sásta leis an bhfreagra a thugann ár ngníomhaire seirbhísí do chustaiméirí duit, féadfaidh tú labhairt le ceannaire foirne seirbhísí do chustaiméirí, má iarrann tú.

Céim 2

Murar féidir linn d'fhadhb a réiteach a fhad is atá tú ar an nguthán, déanfaimid an cás a fhiosrú agus tabharfaimid breac-chuntas ar an bplean a chuirfear i bhfeidhm chun cúrsaí a réiteach chun do shástachta.

- Tabharfaidh an tlonadaí seirbhísí do chustaiméirí a (h)ainm duit i ngach cás.
- Déanfar do ghearán a thaifeadadh ar an gcóras atá againn do bhainistiú gearán, le hachóimre ar do ghearán.
- Déanfaimid d'uimhir gutháin a thaifeadadh agus tabharfaimid uimhir thagartha duit don ghearán.
- Tabharfar freagra ar ghearáin scríofa nó seolta ar ríomhphost laistigh de deich lá gnó.

Tugann Bord Gáis Energy tús áite do gach gearán ó chustaiméir a réiteach go tapa agus go tráthúil. Bíonn tréimhse níos faide i gceist chun réiteach a fháil i gcásanna áirithe.

2 Ár nGealltanais

- Cuirfimid an cód cleachtais seo chun cinn agus cuirfimid ar fáil go héasca do chustaiméirí é.
- Déanfaimid éasca duit é gearán a dhéanamh.
- Gabhfaimid ár leithscéal i gcónaí má dhéanaimid botún.
- Cuirfimid ar chumas ár bfoireann túsline fadhb a réiteach láithreach bonn.
- Déanfaimid an teip ar leith agus d'aischothú i ndáil leis an gceist a thairfead go foirmeáilte.
- Beimid báúil ag déileáil le do ghearán.
- Déileálfaimid faoi rún le do ghearán
- Míneoidimid conas atá sé beartaithe againn do ghearán a réiteach.
- Beidh modhanna trédhearcacha formhéadaithe againn le haghaidh gearáin a réiteach.
- Beidh próseas inmheánach againn chun foinsí míshástachta custaiméirí atá coitianta agus a bhíonn ann arís agus arís eile a dhibirt.
- Oilfimid ár bhfoireann chun na gealltanais, a bhfuil cur síos orthu sa chód seo a sheachadadh agus coinneoidimid ár gcuid oiliúna cothrom le dáta.

- Déanfaimid monatóireacht agus tomhas ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil, le bheith cinnte go bhfuil ár ngeallúintí á gcomhlíonadh againn.

3 Céard is gearán ann

Gearán is ea cúinse ar bith, ina mothaíonn tusa, ár gcustaiméir, nach rabhamar chomh maith agus a bhí súil agat go mbeimis.

D'fhéadfadh sé seo a bheith mar thoradh ar:

- Rud éigin a thugamar faoi *nó*
- B'fhéidir rud éigin a theip orainn a dhéanamh fiú nuair a leanamar ár ngáthnósanna imeachta.

1 Bímid ar fáil duitse i gcónaí

Ag Bord Gáis Energy táimid meáite ar chinntiú go bhfuil tusa, ár gcustaiméir i lár ár ngníomhaíochtaí gnó ar fad. Táimid tiomanta an caighdeán seirbhíse is fearr is féidir, a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir. Is féidir brath orainn chun ár ndícheall a dhéanamh freastal ar do chuid riachtanas, trí sheirbhís do custaiméirí den chéad scoth a chur ar fáil duit, i do bhaile nó i d'áit oibre.

Ach in ainneoin na n-iarrachtaí ar fad a dhéanaimid, ní bhíonn aon tseirbhís gan locht uaireanta.

Is é an aidhm atá againn ná na gearáin go léir a réiteach chomh tapa agus chomh cóir agus is féidir.

Déanann an fhoireann cúram custaiméirí dhíograiseach atá againn, anailís ar na gearáin le cur ar ár gcumas:

- Fáil amach céard atáimid ag déanamh contráilte ionas gur féidir linn rudaí a chur i gceart.
- Cáilíocht ár seirbhíse a fheabhsú ionas gur féidir linn sástacht custaiméirí den uasleibhéal a bhaint amach.

Tá an nós imeachta atá againn maidir le gearáin ó chustaiméirí a láimhseáil:

- Dírithe ar ghearán ar bith a fhaighimid a réiteach, míniú sásúil a thabhairt, leithscéal a ghabháil agus an fhadhb a réiteach mar is gá.
- Ar fáil go héasca dár gcustaiméirí ar fad.
- Éasca le hoibriú agus leagann sé amach nósanna imeachta agus freagrachtaí.
- Gasta, agus teorainn ama aige chun déileáil le gearáin.
- Cothrom, agus cuimsíonn sé modh neamhspleách maidir le gearán a fhiosrú.
- Faoi Rún, i.e. bíonn meas againn ar phríobháideachas daoine agus bímid ag déileáil le sonraí pearsanta de réir na reachtaíochta um chosaint sonraí.

Bord Gáis Energy

Cód cleachtais

Gás nádúrtha

Láimhseáil gearán na gcustaiméirí

1	Bímid ar fáil duitse i gcónaí	4
2	Ár ngealltanais	5
3	Céard is gearán ann	5
4	Conas gearán a dhéanamh	6
5	Conas a dhéanfaimid do ghearán a láimhseáil	6
6	Céard a tharlaíonn mura bhfuil tú sásta lenár bhfreagra	7
7	Céard atá clúdaithe	8
8	Céard nach bhfuil clúdaithe	8
9	Ceartha dlíthiúla Custaiméirí a chosaint	9
10	Cosaint sonraí	9
11	Sonraí teagmhála	10

www.bordgaisenergy.ie

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

Sonraí teagmhála gáis tí

Teil: 1850 632 632

Facs: 1850 631 631

info@bordgais.ie

Minicom: 1850 630 630

(Do chustaiméirí a bhfuil míchumas
éisteachta orthu agus 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 gnó

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

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

Gás nádúrtha
Láimhseáil gearán
na gcustaiméirí

CÓD CLEACHTAIS

samhlaímis

