

Gás nádúrtha
Méadair
réamhíocaíochta

CÓD CLEACHTAIS

samhlaímis



www.bordgaisenergy.ie

**Má bhíonn cúnaimh 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 thairfead 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 Buanmhúirear	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**. Éisteach ar 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 muna 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. Ciallaíonn 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 dhéanfa 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 briéisíú 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 bhíllí 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 shíúl 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 bhíllí 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 ghlaonn tú ar **1850 632 632** nó is féidir féachaint air ar líne ag **www.bordgaisenergy.ie**

6 Praghas ar ghás

Cuirfidimid 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 túsce 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 bhíllí 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 glaach 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.

Glaigh 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'focaíocht 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 coinneigh 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 dhlítear 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 Buanmhúirear

Bainfidh an méadar an chuid de do gháth-tharaif a bhaineann leis an mbuanmhúirear 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 buanmhúirear 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 bhuanmhúirear 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 bhuanmhúirear 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 Chlárúimhir 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 fuilleach 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 híos glaoigh orainn le do thoil ag **1850 632 632**. Nuair a bheidh an fiach aisíochta go hiomlán agat scríobhfaimid chugat le cur in iúl duit go bhfuil an fiach aisíochta 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;

- I do chónaí i d'aonar nó;
- I do chónaí le daoine eile, agus siadsan go léir 66 bliain d'aois nó níos sine nó;
- 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 gheimhridh 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 bpróiseas 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**.