Gás Nádúrtha | Láimseáil Ghearáin na gCustaiméirí

Cód Cleachtais

BORD GÁIS ENERGY SUPPLY

Clár na nÁbhar

1.	Bímid ar fáil duitse i gcónaí	4-5
2.	Ár ngeallúint	6
3.	Céard is gearán ann?	7
4.	Conas gearán a dhéanamh	8
5.	Conas a dhéanfaimid déileáil le do ghearán	9-10
6.	Céard a tharlaíonn mura mbíonn duine sásta leis an bhfreagra uainn	10-11
7.	Céard atá clúdaithe	12
8.	Céard nach bhfuil clúdaithe	13
9.	Cosaint chearta dlíthiúla na gCustaiméirí	14
10.	Cosaint Sonraí	15
11.	Ár sonraí teagmhála	16-17

1. Bímid ar fáil duitse i gcónaí

Táimidne ag Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis tiomanta le cinntiú go bhfuil ár gCustaiméirí ag lár ár ngníomhaíochtaí gnó go léir. Táimid tiomanta an caighdeán seirbhíse is fearr is féidir, a chur ar fáil dár gCustaiméirí go léir. Is féidir a bheith ag brath orainn chun ár ndícheall a dhéanamh freastal ar do chuid riachtanas, trí sheirbhís Custaiméirí den chéad scoth a chur ar fáil duit, i do bhaile nó i d'áit oibre.

Ach dá mhéad an iarracht a dhéanaimid, ní bhíonn aon seirbhís gan locht uaireanta.

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

Déanann an Fhoireann Cúram Custaiméirí díograiseach atá againn, anailís ar na gearáin le cur ar ár gcumas:

Our dedicated Customer Care Team carry out an analysis of complaints to enable us to:

- A fháil amach céard atá á dhéanamh go mícheart againn, ionas gur féidir linn rudaí a chur ina gceart
- Feabhsú a dhéanamh ar chaighdeán ár seirbhíse, ionas gur féidir linn an tsástacht Custaiméirí is airde a bhaint amach

Tá an nós imeachta atá againn maidir le Láimhseáil Ghearáin na gCustaiméirí:

- Dírithe ar aon ghearán a fhaighaimid a leigheas, míniú sásúil a thabhairt ar an gcás, leithscéal a ghabháil agus an fhadhb a réiteach de réir mar is gá
- Ar fáil go héasca dár gCustaiméirí go léir
- Simplí le n-oibriú agus leagann sé amach ár nósanna imeachta agus ár bhfreagrachtaí
- Gasta, le teorannacha ama le déileail le gearáin
- tá sé cóir agus tá modh fiosraithe neamhspleách do ghearáin i gceist leis
- Faoi Rún, .i. Bíonn meas againn ar phríobháideachas daoine aonair agus déanaimid déileáil le sonraí pearsanta de réir na Reachtaíochta um Chosaint Sonraí

2. Ár ngeallúint

- Cuirfimid an Cód Cleachtais seo chun cinn agus beidh sé ar fáil againn go héasca do na Custaiméirí
- Tá obair déanta againn ionas go mbíonn sé éasca duit gearán a dhéanamh
- Gabhfaimid leithscéal leat i gcónaí má dhéantar botúin
- Déanfaimid ár bhfoireann ag an líne tosaigh a chumasú, chun an fhadhb a réiteach láithreach
- Déanfaimid taifead den teip ar leith atá i gceist agus ar an aischothú a chuireann tú ar ais chugainn maidir leis an gcás
- Caithfimid go báúil le do ghearán
- Caithfimid le do ghearán ar bhealach atá faoi rún
- Míneoimid cén chaoi a bhfuil sé i gceist againn do ghearán a leigheas
- Beidh nós imeachta formhéadaithe againn atá trédhearcach, le haghaidh réiteach na ngearán
- Beidh próiseas inmheánach againn chun foinsí rialta mhíshástacht na gcustaiméirí a dhíbirt
- Déanfaimid ár bhfoireann a oiliúint chun na geallúintí atá déanta againn sa chód seo a chur ar fáil agus déanfaimid nuashonrú ar ár gcuid oiliúna
- 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

Is ionann gearán agus aon chás ina mothaíonn tusa, ár gCUSTAIMÉIR, gur theip orainn d'ionchas a chomhlíonadh.

D'fhéadfadh sé seo a bheith mar thoradh ar:

- Rud éigin a bhí mar chúram againn nó
- Gur theip orainn rud éigin a dhéanamh b'fhéidir

fiú nuair a bhíonn na gnáthnósanna imeachta á leanúint againn

4. Conas gearán a dhéanamh

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

Is féidir do ghearán a chlárú linn in aon cheann de na bealaí seo

- Trí ghlaoch a chur ar ár bhFoireann Cúram Custaiméirí ag 1850 632 632
- Trí ríomhphost a chur chuig info@ bordgais.ie nó trínár suíomh idirlín www.bordgaisenergysupply.ie
- Trí litir chuig:
  Teagmháil Custaiméirí
  Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis
  Bosca Poist 10943
  Baile Átha Cliath 1

5. Conas a dhéanfaimid déileáil le do ghearán

Céim 1

Má chuireann tú glaoch orainn, bíonn sí 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 an Gníomhaire Seirbhís Custaiméirí duit, is féidir leat iarradh air/uirthi ligean duit labhairt le Ceannaire Foirne do Sheirbhís Custaiméirí.

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 tIonadaí Seirbhís Custaiméirí a (h)ainm duit i gcónaí, i ngach cás
- Déanfar do ghearán a thaifeadadh ar an gCóras atá againn do Bhainistiú Gearán, le hachoimre ar do ghearán
- Déanfaimid d'uimhir gutháin a thaifeadadh agus tabharfaimid uimhir thagartha duit don ghearán
- Tabharfar freagra ar ghearáin scríofa nó i ríomhphost, taobh istigh de 10 lá gnó

Is tosaíocht lárnach é an luas agus an t-uainiú i réiteach ghearáin na gCustaiméirí go léir, do Sholáthar Fuinnimh Bhord Gáis. Bíonn tréimhse níos faide i gceist chun réiteach a fháil i gcásanna áirithe. Ach is é an tiomantas atá againn ná go leigheasfar iad taobh istigh de 4 seachtaine nó go mbeidh plean socraithe i bhfeidhm chun an fhadhb a réiteach.

Coinneoimid ar an eolas thú maidir leis an dul chun cinn i réiteach na faidhbe, sna cásanna go léir.

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:

An Bainisteoir Cúram Custaiméirí
Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis
Bosca Poist 10943
Baile Átha Cliath 1
Ríomhphost: custcare@ bordgais.ie

Más rud é nach bhfuil tú sásta go fóill leis an déileáil a rinneadh 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. Bíonn an CRF ag feidhmiú mar eadránaí neamhspleách agus déanann sé breithiúnais faoi ghearáin ar bhunús na gcásanna ar leith.

Ní féidir leis an CRF déileáil a dhéanamh le do ghearán, ach tar éis dó dul tríd na nósanna imeachta iomlána do láimhseáil na ngearán ag Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis.

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

Seoladh: An Coimisiún um Rialú Fuinnimh,
An Malartán
Cearnóg Belgard Thuaidh
Tamhlacht
Baile Átha Cliath 24

Uimhir Gutháin: 01 4000 800
Facs: 01 4000 850
Ríomhphost: info@ cer.ie

Ní féidir leis an CRF déileáil le gearáin maidir le suiteáil na gcoirí gáis, iompraíocht na Suiteálaithe Cláraithe Gáis ná Airgeadas Gáis Nádúrtha Teoranta. Ba cheart na gearáin neamhréitithe maidir leis na seirbhísí seo a chur ar aghaidh go dtí Oifig an Stiúrthóra um Ghnóthaí Tomhaltóirí, 4 Bóthar Fhearcair, Baile Átha Cliath 2. Guthán 1890 220 229.

7. Céard atá clúdaithe?

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

- Cumarsáid – ar an nguthán, trí litir, facs nó ríomhphost
- Fiosrucháin agus táillí billí
- Foireann Cúram Custaiméirí
- Socruithe Aisíocaíochtaí
- Feachtais margaíochta
- Droch-chaighdeán seirbhíse nó déileáil éagórach ó Sholáthar Fuinnimh Bhord Gáis
- Droch-chaighdeán seirbhíse ó na Páirtithe Gnó atá ag Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis:
    - Ionadaithe Díola
    - Suiteálaithe
    - Gníomhairí Seirbhísiú Fearas
    - Siopaí
- Laimhseáil na nGearán
- Sárú Chairt na gCustaiméirí agus na gCód Cleachtais

Is mór linn aischothú a fháil ónár gCustaiméirí agus is mian linn do thuairimí a chloisteáil maidir le cén chaoi ar féidir linn léibhéil ár seirbhísí 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 glaoch gutháin nó ceistneoir, tar éis dúinn déileáil a dhéanamh le do ghearán.

8. Céard NACH bhfuil clúdaithe?

Glacfaimid leis na gearáin go léir ó na Custaiméirí atá ag Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis. Ach níl sé de chumas againn déileáil le fiosrúcháin ná ábhair a bhaineann le:

- Ábhair a bhaineann le cead slí agus cead pleanála
- Gréasáin Bhord Gáis

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

9. Cosaint chearta dlíthiúla na gCustaiméirí

Tá nós imeachta na ngearán atá taobh istigh de Sholáthar Fuinnimh Bhord Gáis, mar áis do na Custaiméirí agus ní dhéanann sé aon sárú ar cheart dlíthiúla na gCustaiméirí (cearta conartha ná reachtúla). Sa chaoi chéanna, níl aon tionchar ag an nós imeachta seo ar an gcaidreamh dlíthiúil idir Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis agus an Custaiméir, faoi Théarmaí agus Coinníollacha an tSoláthair Gáis.

Faoi nós imeachta na ngearán, tá Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis 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.

I gcás go ndéanann an Coimisiún um Rialú Fuinnimh aon bhronnadh, déanfar é mar réiteach deiridh iomlán ar an ngearán atá ag an gCustaiméir.

10. Cosaint Sonraí

Aithníonn Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis agus a ghníomhairí na cearta atá ag an gCustaiméir faoin reachtaíocht um Chosaint Sonraí. Ní úsáidfidh Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis an t-eolas pearsanta a bhailítear, ach do na cuspóirí ar bailíodh é ar a son.

D'fhéadfadh eolas a bheith curtha ar aghaidh chuig ár ngníomhairí, ar mhaithe le seirbhísí a chur ar fáil dár gCustaiméirí. Tá lán-oiliúint curtha ar na gníomhairí go léir, maidir leis an reachtaíocht chuí.

11. Ár Sonraí teagmhála

B'fhearr linn go nglaofá orainn ar an nguthán, in áit a bheith ag scríobh chugainn os rud é go bhfuil sé níos tapúla, níos dírí agus níos éasca dúinne chun do cheisteanna a fhreagairt ar an bpointe boise. Ach má tá tú ag iarraidh scríobh chugainn, is é an seoladh atá againn ná

Teagmháil Custaiméirí
Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis
Bosca Poist 10943
Baile Átha Cliath 1

D'fhéadfaimis taifeadadh agus monatóireacht a dhéanamh ar na na glaochanna gutháin, le cinntiú go mbíonn ard-leibhéal seirbhíse ann.

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

Do Fhiosrúcháin na gCustaiméirí go léir	**1850 632 632**
Facs:	**1850 631 631**
Idirlíon:	www.bordgaisenergysupply.ie
Ríomhphost:	info@ bordgais.ie

Diailigh agus Léigh 24 uair **1850 427 732**

Cuir glaoch 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 Gréasáin Bhord Gáis go ndéanfar an léamh a thaifeadadh don chéad bhille eile agat.

Tuairisciú Éigeandála:

Líne Éigeandála Gáis 24 uair ag Gréasáin Bhord Gáis:
1850 20 50 50

Cuireann Gréasáin Bhord Gáis an tseirbhís freagartha éigeandála ar fáil do na húsáideoirí gáis go léir.

Déantar gach teachtaireacht éigeandála a thaifeadadh, ar mhaithe le sábháilteacht phoiblí.