# Gás Nádúrtha | Clár na Seirbhísí Speisialta

Cód Cleachtais

BORD GÁIS ENERGY SUPPLY

# Clár na nÁbhar


1. Clár na Seirbhísí Speisialta 4
2. Ár ngeallúint 5
3. Seirbhísí pearsantaithe 6
   a. Cúramóir a Ainmniú 6
   b. Cabhair le léamh agus tuiscint a fháil ar do bhille 6
   c. Deacracht le do bhille a íoc 7
   d. Seirbhísí cumarsáide speisialta 8
   e. Cuairt a thabhairt ar do theach 8
   f. Cliseadh i soláthar an gháis 9
4. Nós imeachta na ngearán 9
5. Ár sonraí teagmhála 11
6. Foirm iarratais na Seirbhísí Speisialta 12

# 1. Clár na Seirbhísí Speisialta

Tá Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis tiomanta a bheith ag caitheamh lenár gCustaiméirí go léir go cóir agus go cothrom agus chun seirbhísí speisialta a chur ar fáil do na Custaiméirí atá againn a bhfuil riachtanais speisialta acu.

Seo an fáth a bhfuil Clár Seirbhísí Speisialta rúnda forbartha againn do Chustaiméirí tís, atá ag iarraidh go ndéanfaí ár seirbhísí a oiriúnú dá riachtanais.

Leagann an Cód Cleachtais seo amach na seirbhísí a chuirimid ar fáil do Chustaiméirí ar Chlár na Seirbhísí Speisialta.

## Cé atá in ann a bheith páirteach?

Tá tú incháilithe má tá tú

- I do sheanóir – 66 bliain d'aois nó níos sine agus má tá tú i do chónaí leat féin nó le seanóirí eile nó le mionaoisigh

nó

- Duine a bhfuil míchumas soghluaisteachta, éisteachta nó radhairc air/uirthi

Má tá tú ag iarraidh go gcuirfí tú san áireamh sa scéim rúnda seo, líon isteach an fhoirm iarratais atá ceangailte le cúl an leabhráin seo. Cuirfimid na sainriachtanais atá agat san áireamh agus déanfaimid iarracht machnamh a dhéanamh ar na riachtanais ar leith atá agat.

# 2. Ár ngeallúint

- Cuirfimid an Cód Cleachtais seo chun cinn ionas gur féidir leat cóip a fháil go héasca
- 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 déileáil le fiosrúcháin na gCustaiméirí go léir go cúirtéiseach agus go cóir, de réir an pholasaí luaite
- Coinneoimid an t-eolas go léir a thugann tú dúinn, go hiomlán faoi rún
- Beimid ag obair leat chun plean oiriúnach a shocrú chun do bhillí a shocrú
- Cuirfimid rogha modhanna ar fáil duit chun cumarsáid a dhéanamh linn
- Iarrfaimid do thuairimí uait faoi na seirbhísí atá againn
- Socróimid é ionas go mbeidh sé éasca duitse gearán a dhéanamh
- Déanfaimid monatóireacht ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil, le cinntiú go bhfuil ár dtiomantas á chomhlíonadh againn

# 3. Seirbhísí pearsantaithe

## a. Cúramóir a Ainmniú

Má tá gaol leat, nó cúramóir agat nó duine a íocann na billí duit de ghnáth, is féidir é a shocrú go gcuirfí do bhille le Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis chuig an duine sin. Ach caithfidh tú a (h)ainm agus a s(h)eoladh a chur ar fáil dúinn le do thoiliú scríofa, chun do bhille a atreorú.

Is féidir linn aon chomhfhreagras a chur chucu siúd ar do shon nó dul i dteagmháil leis/léi más gá dúinn dul i dteagmháil leatsa, le cead uaitse.

## b. Cabhair le léamh agus tuiscint a fháil ar do bhille

Is féidir linn cabhrú leat má tá tú dall nó má tá míchumas radhairc ort. Má bhíonn deacracht agat le do bhille a léamh, is féidir leat é sin a chur in iúl dúinn agus do bhille a fháil in aon cheann de na formáidí seo a leanas:

- **Bille braille**
  D'fhéadfadh moill áirithe a bheith ar theacht do bhille sa chás sin

- **Bille cainte**
  Déanaimid cúrsaí níos éasca duit trí dhuine dár bhfoireann a chur ag glaoch ort le sonraí an bhille is déanaí agat. Cuireann sé seo deis ar fáil duit aon cheisteanna a bheadh agat a chur. Cuirfimid do bhille chugat sa chaoi chéanna go fóill

## c. 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 gáis a choinneáil agus ní dhéanfaimid é a dhícheangal ach amháin nuair nach bhfuil aon rogha eile againn.

Bíonn Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis ag obair leis an Roinn Gnóthaí Sóisialta agus Teaghlaigh in oibriú Scéim Liúntas an Gháis Nádúrtha agus Scéim na mBuiséad Teaghlaigh.

Rachaimid i gceangal le hOifigigh Leas an Phobail, an tSeirbhís um Chomhairle Airgid agus Buiséadaithe, Cumann Naomh Uinseann De Pól nó carthanachtaí cláraithe eile, le cabhrú leat do bhille a íoc i gcás go dtugann tú cead dúinn.

Ní dhéanfaimid do sholáthar a dhícheangal idir an 1ú lá Mí na Samhna agus an 31ú lá Márta má tá tú cláraithe linn mar Chustaiméir seanaoise agus má tá tú

- I do chónaí leat féin nó
- I do chónaí le daoine eile, a bhfuil gach duine acu 66 bliain d'aois nó níos sine nó
- I do chónaí le daoine eile, a bhfuil gach duine acu faoi bhun 16 bliain d'aois

Ach caithfimid íocaíocht a fháil uait faoi dheireadh, don ghás a chuirimid ar fáil duit.

## d. Seirbhísí cumarsáide speisialta

- Má tá deacrachtaí éisteachta agat agus má tá fearas Minicom agat, is féidir leat dul i dteagmháil linn leis na huimhreacha seo a leanas:

  **D'Fhiosrúcháin na gCustaiméirí go léir** **1850 630 630**

- Nó d'fhéadfá ríomhphost a chur chugainn ag info@ bordgais.ie nó cuir facs chugainn ag **1850 631 631**

- I gcás na gCustaiméirí atá dall, d'fhéadfaimis cóipeanna a chur chugat de na Téarmaí agus na Coinníollacha atá againn do Sholáthar an Gháis, Cairt Custaiméirí agus Cóid Cleachtais ar dhlúthdhiosca nó closchaiséad ar iarratas

## e. 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 comhlachta, ag insint na fírinne. Ná lig d'aon duine teacht isteach i do theach go dtí go bhfuil aitheantas dá c(h)uid feicthe agat. Beidh cárta aitheantais le grianghraf air, i seilbh na n-ionadaithe go léir dár gcuid a bheadh ag tabhairt cuairte ar do theach.

Má tá amhras ort go fóill faoi aitheantas an duine atá ag do dhoras, is féidir leat glaoch a chur ar Ghréasáin Bhord Gáis ag 1850 200 694 le cinntiú go bhfuil an duine sin ó Bhord Gáis.

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

## f. Cliseadh i soláthar an gháis

Tuigimid go gcaitheann go leor dár gCustaiméirí an-chuid ama sa bhaile agus go mbíonn siad ag brath ar an ngás dá dteas agus dá n-áiseanna cócaireachta níos mó ná aon ghrúpa eile de Chustaiméirí.

Má chliseann ar do sholáthar gáis ag am ar bith, cuir glaoch ar Ghréasáin Bhord Gáis ag 1850 200 694.

# 4. Nós imeachta na ngearán

Tá sí mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir, a chur ar fáil duit. Ach má tá tú míshásta leis an tseirbhís atá curtha ar fáil againn duit, cuir glaoch orainn le do thoil, ag 1850 632 632 agus déanfaimid iarracht cúrsaí a réiteach duit ar na nguthán. Nó d'fheadfá litir a scríobh chuig

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

- Nó cuir ríomhphost chugainn ag info@ bordgais.ie

Tá sí 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 gnó. Má tá tú míshásta leis an bhfreagra atá faighte agat ón gcéad phointe teagmhála, is féidir go ndéanfaí athbreithniú ar do ghearán ag leibhéal níos airde.

Is é an tiomantas atá againn ná go leigheasfar gach gearán taobh istigh de ceithre seachtaine nó go socrófar plean gníomhaíochta leat. Sna cásanna go léir coinneoimid ar an eolas thú faoin dul chun cinn atá déanta i réiteach na faidhbe. Tá Cód Cleachtais againn le haghaidh Láimhseáil Ghearáin na gCustaiméirí. Má tá tú ag iarraidh cóip a fháil de seo, cuir glaoch orainn ag 1850 632 632 nó is féidir leat féachaint air ar líne ag www.bordgaisenergysupply.ie

Mura bhfuil tú sásta fiú tar éis athbreithniú agus freagra scríofa a fháil ó dhuine dár mbainisteoirí, is féidir leat dul i dteagmháil leis an gCoimisiún um Rialú Fuinnimh.

Ní ceart don ghearán sin dul ar aghaidh go dtí an Coimisiún ach tar éis dó dul trí phróiseas formhéadaithe inmheánach na ngearán atá ag Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis.

Is féidir dul i dteagmháil le hoifig an Choimisiúin 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

# 5. Ár sonraí teagmhála

B'fhearr linn go gcuirfeá glaoch orainn in áit a bheith ag scríobh chugainn, mar go bhfuil sé níos tapúla, níos dírí agus níos éasca dúinne 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 glaochanna gutháin, le cinntiú go mbíonn ard-leibhéal 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 gáis.

| | |
|---|---|
| **D'Fhiosrúcháin na gCustaiméirí go léir** | **1850 632 632** |
| **Facs:** | **1850 631 631** |
| **Seirbhís Minicom:** | **1850 630 630** |

**(Do Chustaiméirí a bhfuil míchumas éisteachta orthu agus a bhfuil a bhfearas Minicom féin acu)**

| | |
|---|---|
| **Idirlíon:** | **www.bordgaisenergysupply.ie** |
| **Ríomhphost:** | **info@ bordgais.ie** |
| **Dailigh 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:**
**Gréasáin Bhord Gáis**
**Líne Éigeandála Gáis 24 Uair** **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.

# 6. Foirm iarratais na Seirbhísí Speisialta

Líon isteach an fhoirm iarratais seo le do thoil, chun a bheith páirteach i gClár na Seirbhísí Speisialta. Caithfidh tú sonraí a thabhairt dúinn faoi na riachtanais speisialta atá agat i gCuid A, chun go mbeidh tú cláraithe i gceart.

Má tá tú ag iarraidh aon cheann de na seirbhísí speisialta sa bhreis a fháil, caithfidh tú a rá linn céard iad na seirbhísí atá uait, i gCuid B chomh maith.

Nuair a bheidh an fhoirm iarratais do na Seirbhísí Speisialta comhlánaithe agat, stróic í fad na líne bréifní agus cuir í ar ais chuig

An Bainisteoir Cúram Custaiméirí
Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis
Bosca Poist 10943
Baile Átha Cliath 1

# Cuid A: Do Shonraí

Ainm: _____

Seoladh: _____

_____

Uimhir Gutháin: _____ Uimhir Guthán Póca: _____

Uimhir Minicom: _____ (Má tá sé bainteach)

Seoladh Ríomhphoist: _____

Uimhir do Chuntas Custaiméara*: _____

*Tá uimhir do chuntais le fáil ar thosach do bhille gáis nádúrtha

D'Uimhir GPRN*: _____

Tá d'uimhir GPRN le fáil ag barr do bhille gáis nádúrtha, ar dheis

Cén chaoi a ndéanfá cur síos ort féin?

Tá mé dall nó caoch ☐

Bíonn deacrachtaí soghluaisteachta agam ☐

Tá mé bodhar nó tá míchumas éisteachta orm ☐

Tá mé 66 bliain d'aois nó níos sine agus tá mé i mo chónaí liom féin/le mionaoisigh/seandaoine eile ☐

Agus an fhoirm seo á comhlánú agat, glacann tú leis go roinnfidh tú an t-eolas i gCuid A den fhoirm le Gréasáin Bhord Gáis (GBG). Ligeann sé seo do GBG seirbhísí sa bhreis a chur ar fáil duit, a oireann don chatagóir Custaiméirí ina bhfuil tú.

Is féidir do bhille agus comhfhreagras eile a chur chuig do chúramóir nó aon tríú páirtí eile atá ainmnithe agat. Má tá an tseirbhís seo uait: cuir a (h)ainm agus an s(h)eoladh ar fáil thíos:-

Ainm: _____

Seoladh: _____

_____

Uimhir Gutháin (roghnach): _____

# Cuid B - Clárú do Sheirbhísí Speisialta

Roghnaigh na seirbhísí atá uait le do thoil, trí thic a chur sna boscaí cuí.

Dár gCustaiméirí atá Dall nó a bhfuil Míchumas Radhairc orthu

a. **Faigh na Téarmaí agus na Coinníollacha atá againn do Sholáthar Gáis, an Chairt Custaiméirí agus ár gCóid Cleachtais ar:**

Dlúthdhiosca (DD) ☐ nó Closchaiséad ☐

b. **Má tá tú ag iarraidh do bhille a fháil mar:**

Bhille Cainte ☐ Bhille Braille ☐

Síniú _____ Dáta _____

Tabhair faoi deara go bhféadfaí iarradh ort cruthúnas stádais a chur ar fáil.