

Céard ba chóir dom a dhéanamh má tá deacracht agam le hóc mo bhille?

Má tá aon deacracht agat le do bhille gáis a íoc, téigh i dteagmháil le rannóg na gcuntas le do thoil, ag **1850 632 632**.

I gcás go bhfuil riaráiste neamhíochta ar do bhille ó bhille a cuireadh amach roimhe sin, cuir glaoch ar an rannóg do rialú creidmheasa le do thoil, ag **1850 787 788** agus mínigh an cás dóibh. Déanfaimid iarracht sceideal íocaíochta a shocrú leat, rud a bheidh go hiomlán faoi rún.

Tabhair faoi deara go bhféadfaí an soláthar gáis a tharraingt siar, dá dteipfeadh ort do bhíllí a íoc taobh istigh dár dtéarmaí creidmheasa.

Má tá mé ag athrú m'áit chónaithe, conas is féidir mo chuntas a dhúnadh?

Má tá d'ainm féin ar an gcuntas gáis, beidh ort é a dhúnadh ionas nach mbeidh tú faoi dhliteanas ar do bhille amach anseo. Is féidir leat do chuntas a dhúnadh trí ghlaoch a chur ar **1850 632 632** nó trí scríobh chuig Bord Gáis Energy, Bosca Oifig Poist 10943, Baile Átha Cliath 2. Is gá duit fógra seacht lá a thabhairt sula bhfágfaidh tú an t-áitreabh.

Má tá do chuntas gáis á dhúnadh agat, beidh an t-eolas seo a leanas ag teastáil uainn uait:

- Léamh méadair deiridh agus do sheoladh seachadta ar aghaidh don bhille deireanach.
- Mura gcuirfidh tú, nó murar féidir leat an t-eolas seo a chur ar fáil, ba cheart duit dícheangal an tsoláthair a lorg. Caithfidh tú teacht a chur ar fáil dúinn, le ligean dúinn dícheangal a dhéanamh.

Cá mhíniche is gá seirbhísiú a dhéanamh ar mo chaire agus cén duine ar cheart dom glaoch a chur air/uirthi?

Ar chúiseanna sábháilteachta agus éifeachtúlachta, molann Bord Gáis Energy duit go ndéanfaí seirbhísiú bliantúil ar bliantúil ar do chaire. Má theastaíonn uait seirbhísiú nó deisiú a eagrú le hinnealtóir cláraithe seirbhíse de chuid Bord Gáis Energy, téigh i dteagmháil lenár rannóg seirbhísiú coire trí ghlaoch a chur ar **1850 632 632** nó trí ríomhphost chuig **servicing@bordgaisenergy.ie**

Conas is féidir liom gearán a dhéanamh?

Má theastaíonn uait gearán a dhéanamh, déan teagmháil le:

**An Rannóg Sheirbhíse do Chustaiméirí
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Poist 10943,
Baile Átha Cliath 2**

Guthán: 1850 632 632

Ríomhphost: info@bordgais.ie

Déanfaimid iarracht an gearán a leigheas chun do shástachta ansin. Má lean tú na nósanna imeachta gearán de chuid Bord Gáis Energy agus má mhothaíonn tú nár réitíodh do ghearán chun do shástachta, d'fhéadfaí an t-ábhar neamhréitithe a chur ar aghaidh go dtí:

**Fhoireann cúram custaiméirí
Bosca Oifig Poist 11934
Baile Átha Cliath 24**

Guthán: 1890 404 404

Facs: 01 4000 850

Ríomhphost: customercare@cer.ie

Suíomh gréasáin: www.cer.ie/customer-care

Má tá aon deacracht agat le do bhille gáis a íoc, téigh i dteagmháil le rannóg na gcuntas le do thoil, ag **1850 632 632**

Eolas teagmhála Bord Gáis Energy

Bí cinnte go bhfuil uimhir do chuntais réidh agat nuair a ghlaonn tú orainn, mar ní féidir linn eolas an chuntais gáis a phlé ach le sealbhóir an chuntais. Bíonn uimhir do chuntas gáis le fáil sa bhosca liath ar thosach do bhille gáis. D'fhiosrúcháin uile na gcustaiméirí

(i bPoblacht na hÉireann) 1850 632 632

(taobh amuigh de Phoblacht na hÉireann) +353 1 602 1495

Seirbhís léamh méadar 24 uair: 1850 632 632

Facs: 1850 631 631

Seoladh: Bosca Oifig Poist 10943, Baile Átha Cliath 2

Suíomh gréasáin: www.bordgaisenergy.ie

Ríomhphost: info@bordgais.ie

Líne éigeandála gáis 24 uair

Má fhaigheann tú boladh gáis sa bhaile nó ar an tsráid, ná déan talamh slán de gur thuairiscigh duine eile é.

Má fhaigheann tú boladh gáis sa bhaile, ná múch agus ná cuir aon rud leictreach ar siúl. Ná caith tobac agus ná húsáid lasair nocht. Oscail fuinneoga agus doirse agus má mhaireann an boladh, múch an gás ag an méadar.

Cuir glaoch ar sheirbhís éigeandála 24 uair Gas Networks Ireland ag 1850 20 50 50

Má tá do ghuthán i ngar don sileadh, bain úsáid as guthán comharsan nó an guthán poiblí is cóngaraí duit.

D'eochar don bhosca méadair

Beidh ort eochar bosca méadair a fháil chun doras bhosca an mhéadair a oscailt, chun an soláthar gáis a chur ar siúl nó a mhúchadh. Tá sé tábhachtach eochar bhosca an mhéadair a choinneáil in áit shábháilte agus insroichte.

Más gá duit eochar bosca méadair a fháil, cuir glaoch ar Gas Networks Ireland le do thoil, ag **1850 200 694**.

Gás nádúrtha Eolas riachtanach Gaelic



D'athraigh mé m'áit chónaithe le déanaí agus ba mhaith liom gás nádúrtha a úsáid i m'áit chónaithe nua. Céard ba chóir dom a dhéanamh le bheith i mo chustaiméir de chuid Bord Gáis Energy?

Is é an chéad rud is gá duit a dhéanamh chun soláthar an gháis a thosú, ná glaoch a chur ar Bord Gáis Energy ag **1850 632 632** nó tabhair cuairt ar ár suíomh gréasáin ag **www.bordgaisenergy.ie** agus cliceáil ar an rannóg darb ainm 'Moving Home'.

Bíodh na nithe seo a leanas in aice láimhe agat le do thoil, le cabhrú linn déileáil le d'fhiosrúchán go héifeachtúil:

- **Léamh méadair agus an dáta ar bhog tú isteach san áitreabh, chomh maith le hainm agus seoladh úinéir an áitribh (murar leatsa an t-áitreabh).**
- **D'fhéadfadh cruthúnas ceannaigh/úinéireachta/ tionóntachta a bheith ag teastáil - (más tionónta thú, cuir ceist ar do ghníomhaire ligin).**

An mbeidh urrús de dhíth orm chun cuntas a oscailt?

D'fhéadfaí go mbeadh ort urrús* a chur ar fáil agus cuntas á oscailt agat le Bord Gáis Energy mar seo a leanas:

Is gnách gur éarlais airgid €400 é seo, ach d'fhéadfaí é seo a laghdú má thoilíonn tú íoc le Dochar Díreach (dár rogha féin).

*d'fhéadfadh daoine a raibh cuntas acu roimhe seo a bheith saor ó urrús, faoi réir athbhreithniú ar a stair chreidmheasa. Ní féidir an t-urrús a mheas go dtí go mbeidh measúnú déanta ar do stair chreidmheasa roimhe seo. Coinníonn Bord Gáis Energy an ceart acu féin, na riachtanais urrúis a athrú de réir cúinsí áirithe. I gcás go bhfuil an soláthar gháis múchta cheana féin, bainfidh táille nasctha €148 leis an áititheoir nua chun an glas a bhaint den mhéadar, chomh maith leis na riachtanais urrúis thuasluaite. I gcás go bhfuil an soláthar gháis nasctha agus mura gcomhlíonann tú na riachtanais urrúis atá againn, d'fhéadfaimis an soláthar gháis a tharraingt siar.

Cá mhinice a sheolfaidh Bord Gáis Energy mo bhille amach chugam?

Cuirfear do bhille gháis amach chugat gach dhá mhí. Bíonn an íocaíocht dlite taobh istigh de cheithre lá dhéag ó dháta an bhille.

Conas a íocfaidh mé mo bhille gháis?

Dochar Díreach

Is ionann Dochar Díreach agus an bealach is éasca chun do bhille a íoc agus dhá rogha Dochar Dhíreach ann le roghnú; Dochar Díreach Bill-Pay agus Dochar Díreach Plan-Pay. Má úsáideann tú Dochar Díreach Bill-Pay, ní gá a bheith buartha a thuilleadh faoi dháta íocaíochta a chailleadh ná faoi ligean do do chuntas a bheith i riaráiste.

Agus rogha Dhochar Díreach Plan-Pay in úsáid agat, is féidir leat d'íocaíocht a scaipeadh go réidh i rith na bliana, rud a chiallaíonn go mbíonn sé níos éasca do chuntas a riar. Is féidir leat clárú le haghaidh Dochar Díreach trí ghlaoch a chur ar 1850 632 632, trí dhul ar líne nó tríd an bhfoirm ar chúl do bhille a chomhlánú agus í a sheoladh ar ais chugainn trí Shaorphost.

Guthán

Is féidir leat do bhille a íoc ar an nguthán trí ghlaoch a chur ar ár seirbhís ghutháin uathobrithe 24 uair ag 1850 632 632. Is féidir leat comhardú do chuntais, an dáta íocaíochta deireanach, méid na híocaíochta agus dáta an bhille dheireanaigh a sheiceáil chomh maith. Cuimhnigh ar shonraí do chuntas reatha agus do bhille a choinneáil in aice láimhe.

Ar líne

Is féidir leat do bhille a íoc ar líne agus do chárta Laser nó creidmheasa in úsáid agat. Is féidir é seo a dhéanamh go héasca trí chlárú ar ár suíomh gréasáin ag www.bordgaisenergy.ie agus trí chliceáil ar 'Register Here'.



Airgead Tirim

Is féidir leat do bhille a íoc ag aon asraon miondíola nuair a fheiceann tú na comharthaí PayPoint, Payzone, PostPoint, nó ag aon Oifig Poist. Is féidir leat do bhille a íoc ina iomláine nó trí íocaíocht pháirteach íosta €20 a dhéanamh. Bíodh do bhille agat, le do thoil.

Conas a léifidh mé mo mhéadar?

Cuirimid sé bhille gháis nádúrtha chugat in aghaidh na bliana de ghnáth agus bíonn ceithre cinn acu seo bunaithe ar léamh do mhéadair agus dhá cheann bunaithe ar mheastacháin, de ghnáth.

Déanann Gas Networks Ireland léamh an mhéadair agus na meastacháin seo.

Mura bhfuil Gas Networks Ireland in ann do mhéadar a léamh, fágann an léitheoir méadar cárta ina d(h) iaidh, a thugann cuireadh duit do léamh féin a chur ar fáil. Má sheolann tú léamh isteach taobh istigh de 3 lá ó chuairt an léitheora méadar, eiseoidimid bille ansin atá bunaithe ar an léamh sin agus beidh an litir 'C' (Custaiméir) air, tar éis an léimh. Nó gheobhaidh tú bille a bheidh bunaithe ar léamh méadair measta. Léirítear an meastachán ar do bhille le 'E' tar éis léamh an mhéadair.

Léamh do mhéadair

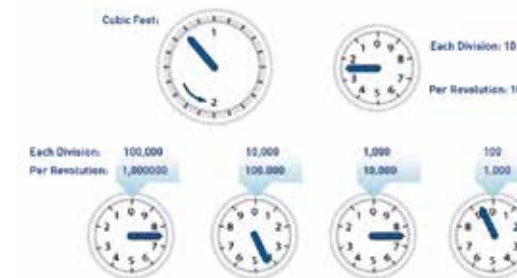
Tá dhá chineál de mhéadair ann, is é sin, méadar digiteach nó méadar cárta diaileanna (cloig).

Léamh an mhéadair dhigitigh



Is é an léamh ar an méadar seo ná 5810

Méadar cárta diaileanna a léamh (cloig)



Is é an léamh ar an méadar seo ná 7479

Má léiríonn do mhéadar sraith diaileanna (cloig) ar nós an phictiúir thuas, ba cheart duit neamhaird a thabhairt ar an dá dhial ar bharr agus úsáid a bhaint as na ceithre dhial bheaga ag an mbun, chun do mhéadar a léamh. Nuair a bhíonn léamh do mhéadair á thabhairt agat, ba cheart duit an dial ar clé a léamh ar dtús agus bogadh ar aghaidh ar dheis ansin. Léiríonn suíomh an bhioráin ar an dial, léamh an mhéadair. Má tá an biorán idir dhá fhigiúr, bain úsáid as an bhfigiúr atá níos ísle m.sh. má tá sé idir 7 agus 8, bain úsáid as 7. Ach má tá an biorán idir 9 agus 0, bain úsáid as 9.

Conas a sheolfaidh mé léamh méadair isteach?

Is féidir léamh méadair a sheoladh isteach i gceann amháin de dhá bhealach:

Trí ghlaoch a chur ar ár seirbhís ghutháin 24 uair nó trí dhul ar líne.

Cuir glaoch ar **1850 632 632**, chun léamh méadair a chur isteach ar an nguthán. Bíodh uimhir deich ndigit do chuntas gháis in aice láimhe agat le do thoil, chomh maith le d'uimhir GPRN seacht ndigit. (Bíonn na huimhreacha seo suite sa bhosca liath ar thosach do bhille)

Má theastaíonn uait léamh méadair a sheoladh isteach ar líne, tabhair cuairt ar ár suíomh gréasáin le do thoil, ag **www.bordgaisenergy.ie** agus cliceáil ar 'Register here'. Cuimhnigh ar do bhille gháis a choinneáil in aice láimhe, le do thoil. Chomh luath is a bheidh tú cláraithe, is féidir leat do léamh méadair a sheoladh isteach trí chliceáil ar 'Submit reading'.