Eolas cúraim chustaiméirí

Cuir glao láithreach ar Sheirbhís Éigeandála 24 uair an chloig Líonraí Gáis Éireann **1800 20 50 50** má fhaigheann tú boladh gáis.

Do gach ceist eile
Cuir glao ar Líne Sheirbhíse Custaiméara Líonraí Gáis Éireann **1800 464 464** (Ón Luan go dtí an Aoine 8rn – 8in agus Dé Sathairn 9rn – 5.30in).

Cuir ríomhphost chugainn ag **networksinfo@gasnetworks.ie**

Téigh chuig gasnetworks.ie mar a gcloítear le caighdeáin inrochtana.

Lean muid ar twitter **@GasNetIRL**

Scríobh chuig Cúram Custaiméirí, Líonraí Gáis Éireann, Lárionad Seirbhísí Líonraí, Bóthar Theampaill Mhaighréide, Fionnghlas, Baile Átha Cliath 11.

Má tá deacracht éisteachta agat agus córas minicom i bhfeidhm agat

Cuir glao láithreach ar Sheirbhís Éigeandála Minicom 24 uair an chloig Líonraí Gáis Éireann **01 892 6337** má fhaigheann tú boladh gáis.

nó

Cuir glao ar Líne Sheirbhíse Chustaiméara Minicom Líonraí Gáis Éireann **1800 211 615** (Ón Luan go dtí an Aoine 8rn – 8in agus Dé Sathairn 9rn – 5.30in).

Do chustaiméirí lagamhairc

Tá an Treoir do Chustaiméirí Leochaileacha ar fáil lena híoslódáil ó **gasnetworks.ie** i bhformáid pdf nó i bhformáid ghnáth-théacs. Tá sí ar fáil i bhformáid Braille agus i bhformáid fhuaime DD freisin. Déan teagmháil linn ag **1800 464 464** , le do thoil, le cóip a iarraidh.

Eolas cúraim chustaiméirí

Eolas eile cúraim chustaiméirí

- Cairt do Chustaiméirí Líonraí Gáis Éireann
- Gnáthamh Láimhseála Gearáin Chustaiméirí Líonraí Gáis Éireann
- Cód Cleachtais Líonraí Gáis Éireann do Dhíscor

Inrochtaineacht na seirbhísí agus eolas do chustaiméirí leochaileacha

Cinntíonn ár gcuid Oifigeach Rochtana go gcuirtear cabhair agus treoir ar fáil d'ár gcuid custaiméirí agus páirtithe leasmhara leochaileacha agus iad ag iarraidh teacht a bheith acu ar sheirbhísí agus ar eolas Líonraí Gáis Éireann.

Déan teagmháil le **accessofficer@gasnetworks.ie** le tuilleadh eolais a fháil.

31288/06/2016

Eolas do
Chustaiméirí

Líonraí Gáis Éireann

Treoir do Chustaiméirí Leochaileacha

gasnetworks.ie

Intreoir

Tógann agus cothabhálann Líonraí Gáis Éireann ceann de na líonraí gáis nádúrtha is sábháilte agus is nua-aoisí ar domhan, ag ceangal níos mó ná 670,000 custaiméir gáis nádúrtha ar fud na hÉireann, is cuma cé hé a soláthróir gáis.

Táimid tiomanta do bheith ag soláthar an tseirbhís chustaiméara is fearr is féidir d'ár gcuid custaiméirí ar fad, agus go háirithe, déanaimid forálacha sonracha dóibh siúd a dteastaíonn sainseirbhísí uathu.

Tugtar breac-chuntas ar ár gceangaltas do chustaiméirí, atá cláraithe mar 'leochaileach' ar Chlár na Sainseirbhísí, sa treoir seo.

Ní dhéanfaidh Líonraí Gáis Éireann soláthar gáis custaiméara 'leochailigh' a dhíscor go deo le linn mhíonna an gheimhridh mura bhfuil cúis shonrach shábháilteachta i gceist.

Déanfaimid teagmháil freisin le custaiméir 'leochaileach' nó duine ainmnithe teagmhála roimh aon stopadh pleanáilte maidir lena soláthar gáis.

Tá Oifigigh Rochtana tiomanta ag Líonraí Gáis Éireann a bhfuil mar ról acu cinntiú go soláthraítear cabhair agus treoir do chustaiméirí Líonraí Gáis Éireann le míchumas, i dtaca le teacht a bheith acu ar ár gcuid seirbhísí agus ar eolas.

Liam O'Sullivan
Stiúrthóir Bainistíochta, Líonraí Gáis Éireann

Cáilitheacht agus clárú

Cé atá incháilithe?

Is é atá i gceist le custaiméir leochaileach ná custaiméir teaghlaigh atá iontach leochaileach i dtaca le díscor le linn mhíonna an gheimhridh ar an gcúis go bhfuil siad an-aosta nó mar gheall ar staid a sláinte fisiciúla, céadfaí, intleachtúla nó intinne. (I.R. Uimh. 463 2011)

Chun leas a bhaint as na sainseirbhísí a thairiscímid, ní mór duit d'ainm a chlárú ar dtús ar **Chlár na Sainseirbhísí**.

Conas is féidir liom clárú?

Is clár é **Clár na Sainseirbhísí** de chustaiméirí a aicmítear mar leochaileach.

Tá gach soláthróir gáis freagrach as clár a aithint agus a chothabháil de chustaiméirí leochaileacha (**Clár na Sainseirbhísí**) agus an t-eolas seo a chur ar fáil do Líonraí Gáis Éireann.

Más rud é gur mhaith leat bheith ar an gclár seo ní mór duit teagmháil a dhéanamh le do sholáthróir gáis. Gheobhaidh tú na sonraí teagmhála do do sholáthróir gáis ag **www.energycustomers.ie** nó ar an mbille gáis is déanaí a fuair tú.

Má athraíonn tú do sholáthróir gáis nádúrtha, ba chóir duit cur in iúl do do sholáthróir nua go bhfuil tú liostaithe faoi láthair ar **Chlár na Sainseirbhísí** agus is féidir leo an stádas a athdheimhniú ansin le Líonraí Gáis Éireann.

Seo an méid a dhéanfaidh muid

Más rud é go bhfuil tú cláraithe ar chlár na sainseirbhísí

- Ní chuirfidh Líonraí Gáis Éireann glas ar do sholáthar gáis nó ní dhíscoirfidh siad é ó 1 Samhain go 31 Márta, mura bhfuil a leithéid riachtanach ar chúiseanna sábháilteachta.
- Má bhaineann ceist na sábháilteachta le ceann de do chuid gléasanna, tá sé mar fhreagracht agat cinntiú go ndéantar é seo a dheisiú/ a athsholáthar ag Suiteálaí Cláraithe Gáis sular féidir linn do sholáthar a athnascadh.
- Pléifear le gach custaiméir a aicmítear mar chustaiméir leochaileach ar **Chlár na Sainseirbhísí** mar thosaíocht athnasctha.
- Ní rachaidh foireann allamuigh de chuid Líonraí Gáis Éireann ar aghaidh le díscor má chinneann siad ar an suíomh go bhfuil an custaiméir leochaileach, fiú mura bhfuil siad cláraithe ar **Chlár na Sainseirbhísí**.
- Má tharlaíonn bristeach córais gháis nó stopthaí pleanáilte soláthair gháis, cuirfidh muid áiseanna comhroghnacha téite agus cócaireachta ar fáil, mar atá cócaireán leictreach le dhá fháinne agus téitheoir leictreach.
- Déanfaidh Líonraí Gáis Éireann teagmháil le custaiméirí leochaileacha nó daoine ainmnithe teagmhála le haon stopthaí pleanáilte dá soláthar a chur in iúl dóibh roimh ré.
- Pléifimid leis an eolas ar **Chlár na Sainseirbhísí** agus leis an eolas a thugann tú dúinn le haire cheart agus ní nochtfaimid é ach amháin nuair a bheidh sin riachtanach do chuspóirí cur i gcrích ár gcuid dualgas. Ní nochtfaidh ár bhfoireann allamuigh go deo go bhfuil custaiméir leochaileach agus beidh siad discréideach agus measúil i gcónaí agus iad ag déileáil leat.
- Bíonn comhartha aitheantais le grianghraf á iompar i gcónaí ag foireann de chuid LGÉ. Iarr comhartha aitheantais, le do thoil, sula ligeann tú do dhuine dul isteach i do theach. Más duine lagamhairc thú agus má tá sé deacair duit comhartha aitheantais a fheiceáil déan teagmháil linn, le do thoil, agus is féidir linn pasfhocal slándála a chomhaontú idir tú féin agus ár bhfoireann allamuigh.