

Informacje dotyczące obsługi klienta

Jeśli wyczuwasz gaz, niezwłocznie zadzwoń pod numer alarmowy Gas Networks Ireland czynny całą dobę:

1800 20 50 50

W innych sprawach

Zadzwoń na infolinię Gas Networks Ireland pod numer:

1800 464 464 (od poniedziałku do piątku w godz. 8.00–20.00 oraz w soboty w godz. 9.00–17.30).

Wyślij e-mail na adres networksinfo@gasnetworks.ie

Odwiedź stronę gasnetworks.ie, która jest zgodna z normami ułatwienia dostępu.

Śledź nas na Twitterze: [@GasNetIRL](https://twitter.com/GasNetIRL)

Napisz na adres Customer Care, Gas Networks Ireland, Networks Services Centre, St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11.

Jeśli masz problemy ze słuchem i posiadasz tekstofon (minicom)

Jeśli wyczuwasz gaz, niezwłocznie zadzwoń pod czynny całą dobę numer alarmowy Gas Networks Ireland obsługujący minicom: **01 892 6337**

lub

Zadzwoń na obsługującą minicom infolinię Gas Networks Ireland: **1800 211 615** (od poniedziałku do piątku w godz. 8.00–20.00 oraz w soboty w godz. 9.00–17.30).

Jeśli masz problemy ze wzrokiem

Ten przewodnik dla klientów ze specjalnymi potrzebami można pobrać ze strony gasnetworks.ie w formacie pdf lub zwykłego tekstu. Jest on również dostępny w alfabecie Braille'a oraz w wersji audio na płycie CD. Aby uzyskać kopię, zadzwoń pod numer: **1800 464 464**.

Informacje dotyczące obsługi klienta

Inne informacje dotyczące obsługi klienta

- Zobowiązania wobec klientów Gas Networks Ireland
- Procedura rozpatrywania reklamacji klientów Gas Networks Ireland
- Kodeks postępowania Gas Networks Ireland dotyczący odłączania od sieci

Ułatwienia dostępu do usług i informacji dla klientów ze specjalnymi potrzebami

Nasi specjaliści ds. ułatwienia dostępu zapewniają wszystkim interesariuszom i klientom ze specjalnymi potrzebami pomoc i porady w zakresie dostępu do usług i informacji Gas Networks Ireland.

Aby uzyskać więcej informacji, napisz na adres: **accessofficer@gasnetworks.ie**.

Przewodnik dla
klientów ze specjalnymi
potrzebami

Wprowadzenie

Gas Networks Ireland buduje i utrzymuje jedną z najbezpieczniejszych i najnowocześniejszych sieci gazu ziemnego na świecie, zaopatrując ponad 670 000 klientów na terenie Irlandii, niezależnie od tego, kto jest ich dostawcą gazu.

Jesteśmy zobowiązani do zapewnienia najlepszej możliwej obsługi dla wszystkich naszych klientów, w szczególności dla tych, którzy potrzebują specjalnego traktowania.

Nasze zobowiązania wobec klientów zarejestrowanych jako „klientów ze specjalnymi potrzebami” w naszym Rejestrze Usług Specjalnych zostały przedstawione w tym przewodniku.

Gas Networks Ireland nigdy nie odłączy dostawy gazu u „klienta ze specjalnymi potrzebami” w miesiącach zimowych, jeśli nie będzie to podyktowane względami bezpieczeństwa.

Będziemy również z wyprzedzeniem powiadamiać „klientów ze specjalnymi potrzebami” lub wskazane do kontaktu osoby w przypadku planowanych przerw w dostawach gazu.

Gas Networks Ireland zatrudnia dedykowanych specjalistów ds. ułatwiania dostępu, których zadaniem jest zapewnienie mniej sprawnym klientom Gas Networks Ireland odpowiedniej pomocy i porad w zakresie dostępu do naszych usług i informacji.



Liam O'Sullivan
Dyrektor Zarządzający, Gas Networks Ireland

Kwalifikacje i rejestracja

Kto się kwalifikuje?

Klient ze specjalnymi potrzebami to osoba prowadząca gospodarstwo domowe, która jest szczególnie wrażliwa na odłączenie od sieci w miesiącach zimowych z racji zaawansowanego wieku lub problemów zdrowotnych natury fizycznej, sensorycznej lub umysłowej. (S.I. No. 463 2011)

Aby korzystać z naszych specjalnych usług, należy najpierw zarejestrować się w **Rejestrze Usług Specjalnych**.

Jak mogę się zarejestrować?

Rejestr Usług Specjalnych to rejestr klientów sklasyfikowanych jako klienci ze specjalnymi potrzebami.

Dostawcy gazu są odpowiedzialni za identyfikację i prowadzenie rejestru klientów ze specjalnymi potrzebami (**Rejestru Usług Specjalnych**) oraz za przekazywanie takich informacji do Gas Networks Ireland.

Jeśli chcesz znaleźć się w tym rejestrze, skontaktuj się z bezpośrednim dostawcą gazu. Dane kontaktowe swojego dostawcy znajdziesz na stronie www.energycustomers.ie lub na aktualnym rachunku za gaz.

W przypadku zmiany dostawcy gazu ziemnego powinieneś poinformować nowego o tym, że jesteś w **Rejestrze Usług Specjalnych**, aby mógł on potwierdzić status w Gas Networks Ireland.

Procedura postępowania

Jeśli jesteś zarejestrowany w Rejestrze Usług Specjalnych

- Gas Networks Ireland zobowiązuje się nie blokować i nie odłączać dostaw gazu w okresie od 1 listopada do 31 marca, chyba że będzie to konieczne ze względów bezpieczeństwa.

- Jeśli kwestia bezpieczeństwa dotyczy jednego z Twoich urządzeń, przed ponownym podłączeniem do sieci jesteś zobowiązany zlecić jego naprawę/wymianę uprawnionemu gazownikowi (Registered Gas Installer).
- Wszyscy klienci sklasyfikowani w **Rejestrze Usług Specjalnych** jako klienci ze specjalnymi potrzebami będą traktowani priorytetowo w przypadku ponownego podłączenia gazu.
- Personel terenowy Gas Networks Ireland nie przystąpi do odłączenia dostaw gazu w przypadku stwierdzenia na miejscu, że dana osoba to klient ze specjalnymi potrzebami, nawet jeśli nie jest ona zarejestrowana w **Rejestrze Usług Specjalnych**.
- W przypadku awarii sieci gazowej lub planowanej przerwy w dostawie gazu zobowiązujemy się zapewnić alternatywne urządzenia grzewcze i kuchenne w postaci dwupłytkowej kuchenki elektrycznej i elektrycznego grzejnika.
- Gas Networks Ireland będzie z wyprzedzeniem informować klientów ze specjalnymi potrzebami lub wskazane do kontaktu osoby o planowanych przerwach w dostawie.
- Będziemy traktować informacje zawarte w **Rejestrze Usług Specjalnych** oraz informacje przekazywane przez klientów z należytą ostrożnością i będziemy je ujawniać wyłącznie tam, gdzie to konieczne w celu wykonywania naszych obowiązków. Nasz personel terenowy zachowa dyskrecję i szacunek we wszelkich kontaktach z Tobą i nigdy nie ujawni faktu, że dana osoba jest klientem ze specjalnymi potrzebami.
- Pracownicy GNI zawsze noszą dokumenty identyfikacyjne ze zdjęciem. Należy prosić ich o okazanie legitymacji przed wpuszczeniem do domu. Jeśli masz problemy ze wzrokiem i trudno będzie Ci obejrzeć legitymację, prosimy o kontakt. Ustalimy wówczas hasło dla Ciebie i dla naszych pracowników.