COPBP0926

An Cód Cleachtais maidir le Billeáil agus Dícheangal Custaiméirí

electricireland.ie

Leagtar amach sa Chód Cleachtais seo polasaithe Electric Ireland maidir le faisnéis billeála, roghanna íocaíochta agus bailiú fiachais. Baineann an Cód seo lenár gcustaiméirí go léir, idir chónaithe agus ghnó.

Faisnéis maidir le billeáil

Eisíonn Electric Ireland billí gach dhá mhí do chustaiméirí cónaithe agus do ghnóthais bheaga. D'fhéadfadh custaiméirí gnó atá níos mó billí míosúla a fháil nuair is cuí.

Ríomhtar do bhille ar bhonn léamh(a) méadair, bídís iarbhír nó measta, agus sonraí eile arna soláthar ag an **Oibritheoir Líonra ábhartha*.** Is féidir léamha custaiméara a úsáid nuair a chuirtear ar fáil iad.

Cuirfidh Electric Ireland tacaíocht ar fáil do thionscnaimh tionscail chun feabhas a chur ar chaighdeán na léitheoireachta méadair trí chomhairle a chur ar chustaiméirí (trí theachtaireachtaí ar an mbille nó ar bhileoga eolais) faoin tábhacht a bhaineann le rochtain ar mhéadair a sholáthar don **Oibritheoir Líonra ábhartha.**

Beidh faisnéis mhionsonraithe ar do bhille (lena n-áirítear taraifí, buanmhuirir, muirir seirbhíse eile, CBL agus tobhaigh) faoin méid fuinnimh atá le muirearú do do chuntas mar aon le haon iarmhéideanna dochair nó creidmheasa ó bhillí roimhe sin agus, sa chás gur cuí, aon liúntas a d'fhéadfá a bheith i dteideal é a fháil, cosúil leis an Liúntas Leictreachais In Aisce. Taispeánfar ar do bhille freisin tréimhse/tréimhsí an bhille, chomh maith leis an dáta eisiúna agus an dáta a bhfuil an íocaíocht dlite.

Eiseoidh Electric Ireland billí sceidealta chuig custaiméirí tráth nach déanaí ná mí amháin tar éis na sonraí a fháil ón léamh méadair don tréimhse bhilleála atá i gceist, ach amháin i gcásanna ina bhfuil socrú eile ann atá aontaithe ag an gcustaiméir, nó nuair atá an chuma air go bhfuil na sonraí ón léamh méadair mícheart.

Tabharfaidh Electric Ireland le fios cibé an bhfuil do bhille bunaithe ar (a) léamh iarbhír, (b) meastachán (de réir soláthraí nó MRSO/GPRO), nó (c) léamh atá seolta isteach ag an gcustaiméir.

Cuirfidh Electric Ireland custaiméirí ar an eolas go díreach faoi aon ardú ar mhuirir ag am cuí, tráth nach déanaí ná tréimhse bhilleála amháin tar éis don ardú sin teacht i bhfeidhm. Léireofar na hathruithe go soiléir ar an mbille agus míneofar an chaoi a bhfuil siad le cur i bhfeidhm ar an mbille, i mír a ghabhann leis an mbille nó i litir. Sa chás ina ríomhtar billí ar bhonn comhréireach tráth athraithe taraife, léireofar é sin ar an mbille agus míneofar an chaoi a ndearnadh é ar an mbille, i mír a ghabhann leis an mbille nó i litir.

Cuirfimid eolas breise ar fáil ar ár mbillí cosúil le sonraí faoi:

- Uimhreacha teagmhála do Electric Ireland, agus do na **hOibritheoirí Líonra ábhartha.**
- Sonraí Pointe Méadair arna soláthar ag na **hOibritheoirí Líonra ábhartha.**
- Ár nós imeachta chun gearáin a láimhseáil.
- Sonraí teagmhála an Choimisiúin le haghaidh Rialáil Fóntas (CRF).

Féadfaidh Electric Ireland billí a sholáthar
do chustaiméirí i bhformáid leictreonach,
le toiliú an chustaiméara.

Féadfaidh an custaiméir filleadh ar an mbilleáil pháipéir ag am ar bith mura

sonraítear a mhalairt i dtéarmaí agus coinníollacha an chonartha soláthair ag am sínithe an chonartha.

*Maidir le custaiméirí leictreachais, ESB Networks atá i gceist, agus Gas Networks Ireland i gcás custaiméirí gáis.

Ráthaíocht

Má dhéanfaimid an cinneadh go dteastaíonn sé tráth ar bith, b'fhéidir go mbeadh ort ráthaíocht réasúnta a sholáthar a bhféadfadh a bheith i bhfoirm éarlaise.

a bhféadfadh a bheith i bhfoirm éarlaise. Is ionann an éarlais atá le híoc do Electric Ireland i gcás gach custaiméir cónaithe agus €300.00. Tá an figiúr sin, €300.00, bunaithe ar mheánbhille dhá mhí. Beidh méid na héarlaise do chustaiméirí tráchtála ag brath ar an gcineál gnó. Aisíocfar leat aon chlúdach ráthaíochta a sholáthraítear dúinn atá i bhfoirm éarlais airgid thirim ar dhúnadh do chuntas duit, ar choinníoll go bhfuil gach suim atá dlite íoctha, nó i ndiaidh tréimhse áirithe (ceithre mhí dhéag) ar choinníoll go bhfuil ár dtéarmaí íocaíochta chomhlíonta agat ar bhonn leanúnach, cibé acu is túisce. B'fhéidir go mbeidh ort do dháta breithe agus/ nó faisnéis phearsanta eile a thabhairt dúinn chun críche do chreidmheas a mheas.

Do chuntas a dhúnadh

D'fhéadfá a bheith ag dúnadh do chuntas cónaithe nó gnó ar na cúiseanna seo a leanas:

- Ag bogadh amach as áitreabh cónaithe nó áitreabh gnó.
- Athrú áitíochta.
- D'áitreabh a dhícheangal má tá sé folamh ar feadh tréimhse fada ama nó má tá sé le scartáil

Sna cásanna thuas, tá sé tábhachtach go ndéanann tú teagmháil linn agus an fhaisnéis seo a leanas a sholáthar dúinn:

- D'ainm agus uimhir chuntais.
- An dáta a bheidh tú ag bogadh amach.
- An léamh méadair deiridh.
- Do sheoladh nua le haghaidh comhfhreagras.

Chun léamh méadair aistrithe a aontú leis an úinéir, áititheoir nó tiarna talún nua, beidh ainm agus uimhir theileafóin an áititheora nua (nó ainm agus uimhir an tiarna talún, aturnae nó gníomhaire eastáit) ag teastáil uainn, má tá fáil orthu.

Sa chás nach bhfuil tú in ann léamh a sholáthar, nó rochtain ar an áitreabh chun é a dhífhuinnmhiú, tabharfaimid meastachán ar an léamh deiridh agus ní mór duit glacadh le haon mhuirear a thiocfadh as an meastachán sin mar an méid a bheidh dlite ar do bhille deiridh.

Eiseoidh Electric Ireland bille deiridh tráth nach déanaí ná sé seachtaine ón dáta éifeachtach a thagann athrú ar an soláthraí nó a dhúntar an cuntas.

Gearrfar táille ar aon dícheangal nó athcheangal a dhéanfar ar iarratas an chustaiméara. Úsáidfimid an fhaisnéis sin chun do bhille deiridh a eisiúint.

Sa chás go n-eisítear do chuntas deiridh le hiarmhéid creidmheasa, is féidir linn an t-iarmhéid seo a aisíoc leat má dhéanann tú teagmháil linn ag **1800 372 372**.

Is féidir linn an t-iarmhéid seo a aisíoc trí EFT díreach chuig do chuntas bainc.

Cuirfear aon iarmhéid creidmheasa ar do chuntas in iúl duit trí litir laistigh de 50 lá ó eisiúint an bhille deiridh.

A bhfuil le déanamh

Tabhair cuairt orainn ar líne ag **www.electricireland.ie/MIMO** chun do phróiseas aistrithe linn a chríochnú nó cuir glaoch orainn ar **1800 372 372** agus tú ar tí bogadh.

Nós imeachta dícheangail

Teastaíonn ó Electric Ireland go mbeidh rochtain leanúnach ag gach custaiméir ar fhuinneamh. Oibrímid lena chinntiú nach dtarlaíonn aistarraingt soláthair ach mar chéim dheiridh, agus tá tiomantas déanta againn faoin gCód Energy Engage gan custaiméir atá i mbun teagmhála linn a dhícheangal choíche.

Déanaimid gach iarracht:

- Teagmháil a dhéanamh le custaiméirí trí litir nó ar an bhfón maidir lena gcuntais atá thar téarma. Áireofar leis sin dhá iarracht ar a laghad dul i dteagmháil leis an gcustaiméir trí fhógra i scríbhinn; ar a laghad dhá iarracht bhreise chun teagmháil a dhéanamh leis an gcustaiméir, nuair atá siad ar fáil - d'fhéadfadh sé seo a bheith ar an teileafón, ríomhphost nó teachtaireacht téacs - sula n-eisítear aon iarratas foirmiúil chun custaiméir a dhícheangal. Beidh trí lá oibre, ar a laghad, idir gach iarracht teagmháil a dhéanamh leis an gcustaiméir.
- Oiliúint a chur ar ár bhfoireann faoin gcaoi déileáil le cúinsí íogaire agus deacra.
- Acmhainn íocaíochta an chustaiméara a chinneadh.
- Socrú íocaíochta cuí a chomhaontú leis an gcustaiméar a oireann dá c(h) úinsí, agus ag an am céanna gan ligean don fhiachas éirí níos measa. Sa chás go bhfuil plean íocaíochta aontaithe ag an gcustaiméir le nach ndícheanglófar é/í, seolfar sonraí an phlean íocaíochta i scríbhinn chuig an gcustaiméir, le míniú soiléir ar a bhfuil i gceist, tráth nach déanaí ná seachtain amháin tar éis don phlean a bheith comhaontaithe.
- Nuair is cuí dár gcustaiméirí cónaithe, d'fhéadfadh a bheith i gceist leis sin socrú a dhéanamh méadar réamhíocaíochta a shuiteáil, nó rialaitheoir buiséid.
- Machnamh cúramach a dhéanamh ar gach tairiscint aisíocaíochta a dhéanann an custaiméir.
- An custaiméir cónaithe a chur ar atreo chuig a n-oifig áitiúil MABS le haghaidh treorach, nuair is gá. Is féidir le custaiméirí gnó freisin comhairleoir airgeadais a ainmniú chun cúnamh a thabhairt más gá nó chuig tríú páirtí arna ainmniú ag an gcustaiméir.
- Faigh eolas faoi aon chúinse eisceachtúil, cosúil le riachtanais speisialta, a bhféadfadh clárú an chustaiméar a bheith i gceist leo de réir mar a cheanglaítear sa Chód Cleachtais do Chustaiméirí Leochaileacha.

Tarraingeofar siar soláthar custaiméirí

ATar éis gach rogha eile a bheith ídithe, féadfaidh Electric Ireland iarraidh ar an Oibritheoir Líonra ábhartha soláthar a tharraingt siar ó chustaiméir, faoi réir fógra 10 lá oibre a bheith tugtha i scríbhinn, agus de réir Chód Cleachtais Dífhuinnmhithe ESB Networks nó Cód Cleachtais Dhícheangal Gas Networks Ireland, de réir mar is infheidhme, sna cásanna seo a leanas:

- Ní dheachaigh an custaiméir i dteagmháil linn chun iarracht dáiríre a dhéanamh na riaráistí ar a gcuntas a ghlanadh..
- Níor íocadh cuntas an chustaiméara mar a bhí comhaontaithe i dtéarmaí a chonartha.

- Ní aontaíonn an custaiméir le socrú íocaíochta nó sáraíonn sé socrú a bhí comhaontaithe.
- Diúltaíonn an custaiméir roimh shuiteáil méadar réamhíocaíochta nó rialtóra buiséid nuair is infheidhme.
- Ní thugann an custaiméir freagra d'aon cheann dár iarrachtaí comhfhreagrais / cumarsáide.
- Iarrann an custaiméir orainn déanamh amhlaidh. Sa chás seo, caithfidh an duine a dhéanann an t-iarratas dícheangail a bheith ina shealbhóir cuntais cláraithe nó cead sainráite a bheith aige/aici ó shealbhóir an chuntais an soláthar a dhícheangal. Sa chás seo freisin, déanfar riaráistí a fhorchúiteamh i gcónaí agus d'fhéadfadh go mbeadh muirir sheasta le híoc freisin.
- Níl aon áititheoir cláraithe don áitreabh atá á sholáthar ag Electric Ireland. Seolfaidh Electric Ireland fógra i scríbhinn chuig an réadmhaoin le sonraí faoin gcaoi clárú don soláthar agus faoinár rún an soláthar a dhícheangal laistigh de 10 lá oibre mura gcláraíonn an t-áititheoir reatha/an t-úinéir.
- Tabhair faoi deara: I gcás éigeandála, nó sa chás go bhfuil saincheist sábháilteachta tagtha chun cinn, nó i gcás ina bhfuiltear in amhras go bhfuiltear ag cur isteach ar an soláthar, nó ar chúiseanna oibríochtúla sa chás gur cuí, féadfaidh an tOibritheoir Líonra ábhartha custaiméir a dhícheangal gan fógra.
- Creideann Gas Networks Ireland nach bhfuil aon soláthraí gníomhach gáis ag an áitreabh.

Nóta: Do Chustaiméirí Gnó

Nuair atá sé beartaithe ag Electric Ireland soláthar a dhícheangal, ní mór fógra cúig lá oibre i scríbhinn a thabhairt don chustaiméir go bhfuil sé ar intinn againn iarratas dícheangail a sheoladh chuig an Oibritheoir Líonra ábhartha. Mar sin féin, i gcás custaiméir gnó ar bith a mbaineann baol ard mainneachtana leis, dar linn, féadfar an tréimhse fógra dícheangail a laghdú go dtí dhá lá.

Seolfar an fógra chuig custaiméirí a thugann rabhadh dícheangail i scríbhinn agus sonrófar ann:

- Go bhfuil fógra 10 lá oibre a thabhairt, lena n-áirítear an chúis atá leis an dícheangal, go bhfuil sé ar intinn againn iarraidh ar an Oibritheoir Líonra ábhartha soláthar an chustaiméara a dhícheangal mar gheall ar neamhíocaíocht. Maidir le custaiméirí gnó, féach sa bhosca aibhsithe thuas.
- Na costais a bhaineann le dícheangal agus athcheangal an tsoláthair.
- Ní féidir riaráistí in a íoc leis an duine/na daoine a dhéanann an dícheangal.
- Sonraí teagmhála d'fhoireann Rialaithe Creidmheasa Electric Ireland chun téarmaí socraíochta a phlé.
- Sonraí teagmhála gníomhaireachta tacaíochta ainmnithe le bheith aontaithe leis an CRU, mar is cuí, mar shampla MABS.
- Tabhair faoi deara: Ní dhéanfar aon ghlao dícheangail Dé hAoine, Dé Sathairn, Dé Domhnaigh, an lá roimh Lá Saoire Poiblí nó Lá Saoire Poiblí.

De réir an Chóid Chleachtais do Chustaiméirí Leochaileacha, má fhaightear amach go bhfuil custaiméir cáilithe faoin gCód, molfaimid don

chustaiméir iarratas a dhéanamh ar chlárú. Ina theannta sin, féachfaimid le socrú íocaíochta a dhéanamh leis an gcustaiméir mar mhalairt ar dhícheangal.

Ní tharraingeofar siar soláthar custaiméirí sna cásanna seo a leanas:

- Déanann an custaiméir tairisicnt aon bhille nach bhfuil íoctha (lena n-áirítear riaráistí) a íoc laistigh de scála ama comhaontaithe, agus comhlíonann sé an gealltanas sin.
- Aontaíonn an custaiméir le socrú íocaíochta chun a gcuntas a ghlanadh trí thráthchodanna a íoc thar thréimhse réasúnta ama, agus cloíonn sé leis an socrú sin.
- Tá an custaiméir féin, nó duine den teaghlach, ag brath ar threalamh aitheanta leighis éigeandála atá cumhachtaithe ag leictreachas agus tá an duine sin cláraithe linn mar chustaiméir faofa.
- I rith mhíonna an gheimhridh, má tá an custaiméir cláraithe go cuí mar chustaiméir leochaileach.
- Tá gearán déanta ag an gcustaiméir trí úsáid a bhaint as nósanna imeachta láimhseála gearán Electric Ireland, agus baineann an gearán sin le cúis an dícheangail
- Ní bhaineann an méid nach bhfuil íoctha le soláthar leictreachais nó gáis.
- Tá sé aontaithe ag an gcustaiméir méadar PAYG a shuiteáil.

Athcheangal an tsoláthair

Sa chás go bhfuil an soláthar dícheangailte agus go dtagann an custaiméir (nó ionadaí an chustaiméara) ar shocrú le Electric Ireland, déanfar an soláthar a athcheangal a luaithe is féidir i gcomhaontú lenár dtéarmaí agus coinníollacha caighdeánacha agus i gcomhaontú le Sceideal Athcheangail an Oibritheora Líonra.

Mar chuid den phróiseas athcheangail, déanfaimid athbhreithniú ar stádas cuntais gach custaiméir, agus cúinsí an chustaiméara á gcur san áireamh againn chun na céimeanna atá riachtanach chun feabhas a chur le hacmhainneacht creidmheasa an chustaiméara a dheimhniú.D’fhéadfaimis éarlais urrúis nó beart eile dá leithéid a éileamh go dtí go mbeidh na gnáth-théarmaí creidmheasa comhlíonta ag an gcustaiméir go leanúnach ar feadh tréimhse 12 mhí. Cuirfimid na coinníollacha sin i scríbhinn don chustaiméir, lena n-áirítear an chaoi a n-aisíocfar aon éarlais ghaolmhar.

Réiteofar gach gearán trí Nós Imeachta Láimhseála Gearán Electric Ireland.

Roghanna íocaíochta

Déanann Electric Ireland éascaíocht duit do bhillí fuinnimh a íoc trí raon leathan bealaí íocaíochta áisiúla a thairiscint do chustaiméirí. Is iad ár dtéarmaí íocaíochta ginearálta ná 14 lá ó dháta eisiúna do bhille, nó láithreach má eisítear do bhille le riaráistí.

Mar sin féin, d’fhéadfadh téarmaí íocaíochta níos sainiúla a bheith ag praghasphleananna ar leith. Seo a leanas liosta dár roghanna íocaíochta reatha:

- Íocaíocht trí Dhochar Díreach.

- Íocaíocht le Cárta Íocaíochta nó Cárta Dochair Visa trínár suíomh Gréasáin nó trí ghlaoch a chur ar **1800 372 372** do chustaiméirí cónaithe nó **1800 372 787** do chustaiméirí gnó.
- Íocaíocht thar an gcuntar, mar shampla ag aon bhrainse den AIB, nó asraon Postpoint nó An Post.
- Íocaíocht le seic tríd an bpostas.
- Íocaíocht le gíoró bainc (má tá sé ar fáil).
- ATM nó íocaíocht leictreonach (má tá sé ar fáil).

Ní mór duit do bhille a íoc de réir na gcoinníollacha sonracha íocaíochta i do Phraghasphlean. Má íocann tú muid trí Dhochar Díreach, coimeádaimid an ceart an dáta bailithe Dochair Dhírigh a athrú, agus cuirfimid ar an eolas thú roimh ré sula ndéanaimid amhlaidh.

Deacrachtaí agus socruithe íocaíochta

Tá Electric Ireland íogair i leith cúinsí sonracha ár gcustaiméirí go léir agus tuigimid go mbíonn amanna ann nuair a d'fhéadfadh cruatan airgeadais cur isteach ar chumas custaiméirí íoc. Táimid tiomanta cabhrú le custaiméirí a bhfuil fíordheacrachtaí acu a gcuid billí a íoc agus oibreoimid le custaiméirí agus le gníomhaireachtaí leasa mar is gá, trí:

- Comhairle a chur ar chustaiméirí dul i dteagmháil linn go luath má tá deacrachtaí acu a mbille a íoc.
- Socrú a thairiscint go n-íocfaí méid comhaontaithe ina thráthchodanna, nó go suiteálfaí méadar PAYG, nuair is cuí.
- Oibriú lena leithéid de ghníomhaireachtaí is a ainmneoidh an custaiméir chun a dheacracht airgeadais a réiteach, mar shampla MABS, nuair is cuí.

Má tá méadar Cliste agat, féach ar ár gCód Cleachtais maidir le Seirbhísí Cliste.

Ár ráthaíocht

Má theipeann orainn ceann ar bith de na gealltanais atá sonraithe sa Chód seo a chomhlíonadh, ansin beidh custaiméirí i lánteideal cúiteamh a fháil faoi théarmaí na Cairte Custaiméirí Cónaitheacha agus na Cairte Custaiméirí Neamh-Theaghlaigh dár gcuid.

Is féidir cóipeanna dár gCairt agus de na Cóid eile a fháil ar na bealaí a leanas:

Fón Cónaitheach:	1800 372 372 (Luan go hAoine, 8:00 rn go 6:00 in)*
Fón Gnó:	1800 372 787 (Luan go hAoine, 9:00 rn go 5:30 in)*
Ríomhphost Cónaitheach:	service@electricireland.ie
Ríomhphost Gnó	business@electricireland.ie
Ar Líne Chónaitheach:	electricireland.ie/residential/about-us/customer-service-guarantees
Ar Líne Ghnó:	electricireland.ie/business/about-us/customer-service-guarantees
Comhrá gréasáin:	Luan go hAoine, 8:00 rn go 6:00 in
Meáin Shóisialta:	Luan go hAoine, 9:00 rn go 6:00 in

*Saorghlao, gan laethanta saoire bainc san áireamh

D’fhaomh an Coimisiún um Rialáil Fóntas (CRF) an Cód seo. Is féidir teagmháil a dhéanamh le Foireann Cúraim Custaiméirí Fuinnimh an CRF ag 1800 404 404 nó trí chuairt a thabhairt ar www.cru.ie/contact-us