COPVC0926

Cód Cleachtais maidir le Custaiméirí Leochaileacha

electric Ireland

electricireland.ie

Cód Cleachtais maidir le Custaiméirí Leochaileacha

Is é cuspóir Electric Ireland an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil dár gcustaiméirí uile. Go sonrach, is cás linn na custaiméirí sin a bhfuil seirbhísí speisialta de dhíth orthu, mar shampla, iad siúd a bhfuil riachtanais speisialta acu agus daoine scothaosta.

Sainmhíniú ar Chustaiméir Leochaileach

Baineann Seirbhísí Speisialta le teaghlaigh ina bhfuil custaiméir:

- atá ag brath go huile agus go hiomlán ar threalamh a chumhachtaítear le leictreachas, ar a n-áirítear ach gan a bheith teoranta do ghléasanna cosanta beatha, teicneolaíochtaí oiriúnaitheacha a thacaíonn le maireachtáil neamhspleách agus fearas míochaine,

nó

- atá i mbaol a bheith dícheangailte le linn mhíonna an gheimhridh ar chúiseanna a bhaineann le scothaois nó sláinte fhisiciúil, chéadfach, intleachta nó meabhrach.

Sa Chód Cleachtais seo, tá ár gcuid gealltanais maidir leis na seirbhísí speisialta a chur ar fáil leagtha síos againn.

- Cuirfimid seirbhís chlárúcháin ar fáil do na custaiméirí sin ar bhfuil seirbhísí speisialta a chlúdaítear faoin gCód seo de dhíth orthu.
- Cuirfimid ar chumas d'ionadaí tríú páirtí clárú nuair is gá.
- Fógróimid seirbhísí speisialta trí na meáin, ar ár suíomh gréasáin **www.electricireland.ie** agus trínár nIonad Náisiúnta Teagmhála do Chustaiméirí.

- Cinnteoimid go mbeidh ár bhfoireann oilte chun an Cód Cleachtais seo a chur i bhfeidhm.
- Déanfaimid gach iarracht réasúnta le cinntiú nach ndícheanglófar custaiméirí scothaosta ar iarratas ó Electric Ireland le linn mhíonna an gheimhridh ó Shamhain go Márta agus an dá mhí sin san áireamh.
- Oibreoimid go dlúth le heagraíochtaí a dhéanann ionadaíocht do chustaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu, le cinntiú go bhfuil na seirbhísí cuí á gcur ar fáil againn.
- Eiseoimid tuarascáil bhliantúil don Choimisiún um Rialáil Fuinnimh ina sonrófar líon na gcustaiméirí atá cláraithe do sheirbhísí speisialta, mar aon le cur síos ar na seirbhísí a chuirtear ar fáil.

Clárú le haghaidh custaiméirí tacaíochta tosaíochta atá ag brath ar fhearas míochaine

Tairgimid seirbhís chlárúcháin do chustaiméirí atá ag brath ar fhearas míochaine baile, idir fhearas tacaíochta beatha agus fhearas neamhthacaíochta beatha. Áirítear ar an trealamh seo scagdhealú baile, dlúthaitheoirí ocsaigine, néalaitheoirí, cathaoireacha staighre, ardaitheora folcadán srl.

Cuirfear sonraí na gcustaiméirí a chláraíonn ar aghaidh chuig ESB Networks le hiontráil sa Chlárlann Tionscail, nó chuig Oibreoir Chlárlann na bPointí Gáis, le cur san áireamh ar Liosta na gCustaiméirí Tosaíochta ar Chlárlann na nGásphointí. Cuirfidh sé ar chumas ESB Networks agus an GPRO na custaiméirí sin is mó atá i mbaol ó chur isteach ar a soláthar fuinnimh a aithint.

Cothabháil na clárlainne

Geallann Electric Ireland Clár na Seirbhísí Tosaíochta de chustaiméirí atá ag brath go huile is go hiomlán ar threalamh atá cumhachtaithe go leictreach, agus an clár seirbhísí speisialta de chustaiméirí atá i

mbaol a gcumhacht gáis nádúrtha nó leictreachais a chailleadh le linn mhíonna an gheimhridh. a chothabháil agus a thabhairt chun dáta go rialta.

Trealamh Tacaíochta Beatha

- Dlúthaitheoir ocsaigine
- Meaisín Pearsanta Súite
- Scagdhealú Baile
- Caidéal Beathaithe Feadán Pionnála
- Meaisín Cothaithe Tuismitheora Iomlána
- Aerálaí

Trealamh Neamhthacaíochta

- Ardaitheoir Leictreach
- Tocht Maolaithe Brú Leictreach
- Ardaitheoir Teaghlaigh
- Néalaitheoir

Clárú le haghaidh custaiméirí atá ar lagéisteacht, lagradharc nó custaiméirí a bhfuil deacrachtaí soghluaisteachta acu

Tá seirbhís chlárúcháin againn do chustaiméirí atá ar lagradharc, ar lagéisteacht nó a bhfuil deacrachtaí urlabhra nó soghluaisteachta acu. Chun leas a bhaint as raon na seirbhísí speisialta a chuirimid ar fáil, ní mór do chustaiméirí a gcuid sonraí a chlárú linn. Cuirfear sonraí na gcustaiméirí a chláraíonn ar aghaidh chuig ESB Networks le hiontráil sa Chlár Tionscail, nó chuig Oibreoir Chlár na bPointí Gáis, le cur san áireamh ar Liosta na gCustaiméirí Tosaíochta ar Chlár na nGáspointí. Ar na seirbhísí speisialta atá ar fáil tá:

Billí braille – is féidir linn billí braille a chur ar fáil do dhaoine ar léitheoirí braille iad.

Billí labhartha – is féidir linn billí labhartha a chur ar fáil do dhaoine atá dall nó ar lagradharc. Nuair a bhíonn bille réidh le heisiúint, cuirimid glao gutháin ar an gcustaiméir nó déanann teagmhálaí ainmnithe na sonraí a chur in iúl dó nó di. Cuirtear an bille páipéir sa phost chucu ansin.

Bille cló mór – do dhaoine atá ar lagradharc.

Billí a atreorú – i gcás daoine atá ar lagradharc is féidir linn an bille a sheoladh chuig cara nó gaol ainmnithe má iarrtar é.

SMS – tá seirbhís téacs SMS ar fáil uainn atá an-úsáideach do dhaoine atá ar lagéisteacht.

Cuirfear custaiméirí leochaileacha ar an taraif is tíosaí don mhodh íocaíochta agus formáid billí atá roghnaithe acu.

Cumarsáidí speisialta do chustaiméirí atá ar lagradharc

Anuas ar billí braille agus billí labhartha do chustaiméirí atá ar lagradharc, geallaimid feabhsúcháin a dhéanamh go leanúnach ar na seirbhísí closchumarsáide.

Custaiméirí a bhfuil deacrachtaí soghluaiseachta acu

Má tá deacracht shoghluaiseachta ag custaiméir, ba chóir dó/di glaoch orainn ar 1800 372 372 chun a gcuid riachtanas a phlé agus inseoimid dóibh cad iad na roghanna is oiriúnaí atá ar fáil.

Clárú do chustaiméirí scothaosta

I gcás custaiméirí scothaosta (iad siúd atá 66 bliain d'aois nó os a chionn) atá cláraithe linn, ní iarrfaidh Electric Ireland a soláthar fuinnimh a dhícheangal ar aon chúis (ach amháin má iarrann an custaiméir é ar chúiseanna sábháilteachta/cothabhála) idir mhíonna an gheimhridh ó Shamhain go Márta agus an dá mhí san áireamh.

Custaiméirí a fhaigheann liúntas saorleictreachais na Roinne Coimirce Sóisialta tríd a mbillí fuinnimh Electric Ireland, cláraítear iad go huathoibríoch agus ní gá dóibh teagmháil a dhéanamh linn. Custaiméirí nach bhfaigheann liúntas saorleictreachais ná saorgháis na Roinne Coimirce Sóisialta tríd a mbillí fuinnimh Electric Ireland, ní mór dóibh teagmháil a dhéanamh linn chun clárú.

Ionadaí tríú páirtí a chlárú

I gcás inar chláraigh custaiméirí do sheirbhísí speisialta ach inar mhaith leis nó léi ionadaí tríú páirtí a chlárú chun gníomhú ar a shon nó a son, éascóidh Electric Ireland é sin.

Is féidir an clárú a dhéanach ach glaoch ar an Ionad Teagmhála do Chustaiméirí ar 1800 372 372 (Luan go hAoine, 8:00 rn go 6:00 in).

Deacrachtaí íocaíochta

Custaiméirí a bhfuil sé deacair orthu a mbillí fuinnimh Electric Ireland a íoc, ba chóir dóibh teagmháil a dhéanamh linn láithreach. Geallaimid déileáil le gach custaiméir ar shlí íogair ghairmiúil.

Ach amháin má iarrann an custaiméir é, ní iarrfaimid dícheangal aon chustaiméara atá cláraithe mar chustaiméir atá ag brath ar fhearas míochaine éigeandála.

Anuas ar sin, ní iarrfaimid dícheangal i gcás custaiméirí seirbhísí speisialta, lena n-áirítear custaiméirí atá sainithe mar chustaiméirí scothaosta idir Samhain agus Márta agus an dá mhí sin san áireamh, mura n-iarrann an custaiméir féin é.

Gheofar sonraí ár mbeartas inár gCód Cleachtais ar Bhilleáil agus Íocaíochtaí Custaiméara.

Tá dóthain próiseas éifeachtach ag Electric Ireland le fáil amach an oirfeadh méadar ÍMAÚ do chustaiméir leochaileach.

Is féidir nach n-oirfeadh méadair ÍMAÚ do chustaiméirí áirithe a bhfuil riachtanais míochaine nó riachtanais speisialta eile acu m.sh. daoine atá ar lagradharc, ar lagéisteacht, daoine a bhfuil fearas míochaine sa teach acu.

Mura féidir an tsuiteáil a dhéanamh, geallann Electric Ireland socruithe malartacha íocaíochta a dhéanamh. Ní ghearrfar aon phionós ar chustaiméirí ÍMAÚ a chuireann deireadh le conradh soláthair i gcás nach n-oireann an méadar ÍMAÚ dóibh i ngeall ar an leochaileacht atá acu.

Díreoidh Electric Ireland aird custaiméirí ar an gcód cleachtais trí chumarsáid scríofa nó leictreonach uair sa bhliain ar a laghad agus nuair a chláraíonn siad.

Cuir san áireamh: chun clárú mar chustaiméir a bhfuil riachtanais speisialta acu, ní mór do chustaiméirí

an fhoirm iarratais a chomhlíonadh agus a shíniú agus í a chur ar ais chugainn. Chun foirm iarratais a ordú, nó chun do riachtanais a phlé i dtaca le gnó a dhéanamh le Electric Ireland, is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn ar aon cheann de na slite atá leagtha amach ag bun an leathanaigh. I gcás ina n-insíonn custaiméir do Electric Ireland gur mian leo clárú mar chustaiméir leochaileach, déanaimid monatóireacht ar chur i gcrích an iarratais agus déanfaimid teagmháil leis an gcustaiméir nuair is gá.

Cumarsáidí

Eiseoidh Electric Ireland an chumarsáid thíos san fhormáid chuí do chustaiméirí atá ar lagradharc nó ar lagéisteacht.

- Téarmaí agus Coinníollacha Custaiméirí Teaghlaigh
- Cairt do Chustaiméirí
- Cód Chleachtais an Chustaiméara
- Eolas ar Tharaifí Teaghlaigh
- An bille fuinnimh agus an ráiteas ar fhuinneamh
- Cumarsáidí Phearsantaithe do Chustaiméirí Teaghlaigh (formheasta ag an CRU)
- Fógra faoi Éaradh
- Litir ar bith chuig custaiméir ina gcuirtear athrú ar sheirbhísí nó taraif in iúl dóibh
- Aon iatán do chustaiméirí atá leagtha síos ag an CRU

Rúndacht

Custaiméirí a chláraíonn linn le haghaidh seirbhísí tosaíochta nó mar chustaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu, cuirfear a gcuid sonraí ar aghaidh chuig ESB Networks agus chuig Oibreoir Chlár na nGásphointí, chun gur féidir leo seirbhísí breise a chur ar fáil duit de réir théarmaí an Achta um Chosaint Sonraí (1988 agus 2003).

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