COPCH0926

Cód Cleachtais um Dhéileáil le Gearáin

electric Ireland

electricireland.ie

Nós imeacht um dhéileáil le gearáin

Tá sé mar aidhm ag nós imeachta um Dhéileáil le Gearáin de chuid Electric Ireland seirbhís den scoth a sholáthar dár gcustaiméirí uile. Leagtar amach sa Chód Cleachtais seo an caighdeán seirbhíse lena bhféadfá a bheith ag súil uainne má tá gearán agat. Féachaimid ar do ghearán mar dheis chun cúrsaí a chur ina gceart agus beart a dhéanamh le cinntiú nach mbeidh aon duine thíos leis an bhfadhb chéanna go deo arís.

Tá nós imeachta curtha ar bun againn:

- atá éasca le húsáid.
- a chaitheann go cothrom agus go héifeachtach le gearán.
- a chuireann ar do chumas do ghearán a chur faoi bhráid comhlacht neamhspleách sa chás nach bhfuil tú sásta lenár bhfreagra.

Feadfar gearán a dhéanamh ar na bealaí seo a leanas:

- Glaoch a chur ar ár Lárionad Teagmhála do Chustaiméirí ag **1800 372 372** nó do chustaiméirí neamhtheaghlaigh ag: **1800 372 787.**
- Trí ríomhhphost ag: **complaintfacilitator@electricireland.ie**
- Trí litir a sheoladh chuig ár Éascaitheoir Gearán do Chustaiméirí ag an seoladh thíos: **Electric Ireland, Éascaitheoir Gearán, Bosca Oifige Poist 12523, Baile Átha Cliath 9.**
- Déanaimid ár ndícheall cuidiú le custaiméirí nach é an Béarla a dteanga dúchais.
- Mura bhfuil an Béarla ach ina dara teanga ag custaiméirí seans go molfaí dóibh cabhair a lorg ó dhuine muinteartha leo nó ó chomhghleacaí oibre chun an cheist atá le cur acu orainn a phlé.

Tagann aon ghné den tseirbhís a chuireann Electric Ireland ar fáil faoi scáth an Chóid seo, lena n-áirítear billí fuinnimh, íocaíocht agus cumarsáid. Ní bhaineann sé le gníomhaíochtaí an Ghrúpa BSL nó le haon ábhar aighnis atá faoi réir imeachtaí dlíthiúla atá ag dul ar aghaidh go fóill.

- Déileálfar go stuama le gach gearán macánta agus fiosrófar é i modh rúin.
- Fáiltímid le gearáin ar an nguthán agus táimid muiníneach gur féidir an chuid is mó díobh a réiteach ar an toirt. I gcásanna áirithe, nuair atá sé de cheangal orainn do ghearán a fháil i scríbhinn uait, míneoimid duit an chúis taobh thiar de sin.
- Más gníomhaireachtaí aitheanta nó tríú páirtí atá ag déanamh gearáin thar ceann custaiméara, déileálaimid leo fad is go bhfuil an t-údarás cuí ag an té i mbun gearán a dhéanamh gníomhú thar ceann an chustaiméara.
- Beag beann ar cén chaoi a dtéann tú i dteagmháil linn, féachfaimid le do ghearán a réiteach laistigh de 10 lá oibre. Má theipeann orainn an gearán a réiteach, rachaimid ar ais i dteagmháil leat le mionchuntas ar cad a tharla laistigh de 10 lá oibre agus inseoimid duit ainm an bhaill foirne atá ag déileáil le do ghearán.
- Más duine dár gcustaiméirí cónaitheacha thú, mura gcomhlíonfaimid na gealltanais seo i dtaca leatsa, íocfaimid €40 leat i gcomhréir lenár gCairt do Chustaiméirí Cónaithe. Gheobhaidh tú an íocaíocht seo laistigh de 20 lá oibre. Más duine dár gcustaiméirí gnó thú, déanfar sásamh agus cúiteamh a mheas cás ar chás.
- Más rud é gur thugamar freagra duit laistigh de na 10 lá, nó laistigh de thréimhse ama a d'aontaíomar leat, go bhfuil tú fós den tuairim nár caitheadh mar is ceart le do

ghearán, féadann tú a iarraidh orainn go ndéanfaí an t-ábhar a chur ar aghaidh go hinmheánach chuig bainisteoir laistigh de Electric Ireland. Cuirfidh sé sin tús le hathbhreithniú agus beidh bainisteoir ábhartha de chuid Electric Ireland i dteagmháil leat laistigh de 5 lá chun do ghearán a phlé agus chun iarracht a dhéanamh teacht ar réiteach sásúil.

- Tabharfaimid freagra críochnaitheach ar do ghearán laistigh de dhá mhí, ach amháin sa chás nach bhfuil an custaiméir ag plé linn, nó má tá gá le nósanna imeachta teicniúla a chuirfeadh fad leis an tréimhse atá de dhíth chun teacht ar chinneadh.
- Tabharfaidh Electric Ireland míniú sásúil don chustaiméir ar a n-údar gearáin, leithscéal agus/nó cúiteamh de réir mar is iomchuí sa chás go seastar leis an ngearán.
- Más amhlaidh, tar éis dúinn ár bpróiseas gearán a thabhairt chun críche agus fógra i scríbhinn a fháil go bhfuil deireadh déanta le do ghearán, go bhfuil tú fós den tuairim nár caitheadh mar is ceart le do ghearán, féadann tú an t-údar gearáin a chur faoi bhráid Fhoireann Cúraim Custaiméirí an Choimisiún um Rialáil Fóntais (CRU) le go bhféadfaí breithniú neamhspleách a dhéanamh air. Caithfidh an nós imeachta i leith gearáin ar an leathanach roimhe seo a bheith críochnaithe agat sular féidir leis an bhFoireann Cúraim Custaiméirí glacadh le do ghearán.

Is féidir dul i dteagmháil leis an CRU mar seo a leanas

Tríd an bpos:
Customer Care Team Commission for Regulation of Utilities,
P.O. Box 11934,
Dublin 24.

Ar an bhfón: **1800 404 404**

Trí ríomhphost: **customercare@cru.ie**

I gcúinsí inar eisigh an CRU treoir maidir le cúiteamh nó sásamh a bhronnadh, geallaimid go ndéanfaimid íocaíocht leat laistigh de 14 lá oibre nó laistigh de thréimhse billeála amháin ar an tuiscint gur i bhfoirm creidmheasa ar do chuntas a dhéanfar an cúiteamh nó sásamh.

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