



Ár gCairt do Chustaiméirí

electricireland.ie/customercharter

Saol níos Cliste

electric
Ireland



Ár gCairt do Chustaiméirí

A Chustaiméir, a chara,

Is é Electric Ireland an rannán den ESB atá freagrach as do chuntas soláthar fuinnimh a bhainistiú. Eisimid do bhille agus cuirimid eolas ar fáil duit chun gur féidir leat gach leas a bhaint as d'úsáid fuinnimh, leithéidí eolas ar shábháilteacht agus ar chaomhnú fuinnimh.

Geallann Electric Ireland seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil duit. Is féidir ár seirbhís duit a achoimriú sna gealltanais seo a leanas:

- ▶ Caithfimid leat le cúirtéis agus meas díreach mar ba mhaith linn go gcaithfeása linne
- ▶ Déanaimid iarracht do riachtanais a thuiscint trí éisteach go cúramach leis an méid atá le rá agat
- ▶ Gníomhóimid de réir ár ngealltanais a luaithe is féidir

Tá na caighdeán seirbhíse atá againn bunaithe ar na seacht gCód do Chustaiméirí atá againn:

1. An Cód Teaghlaigh um Billeáil agus Dhícheangal
2. An Cód Teaghlaigh maidir le Custaiméirí Leochaileacha
3. An Cód Cleachtais Teaghlaigh maidir le Gearáin
4. An Cód Teaghlaigh Cleachtais um Margaíocht agus Fógraíocht
5. An Cód Cleachtais Teaghlaigh maidir le Clárú
6. An Cód Cleachtais Teaghlaigh ar Mhéadrú Íoc mar a Úsáidtear agus Rialaitheoirí Buiséid.

Táimid chun ocht ngealltanais faoi leith a dhéanamh duit sna leathanaigh seo a leanas bunaithe ar na seacht gCód Cleachtais sin. Is fiú go mór an leabhrán seo a choinneáil lena úsáid amach anseo, má mheasann tú in am ar bith nach mbíonn an tseirbhís a chuirtear ar fáil duit ag an gcaighdeán cuí.

Is mór againn tú a bheith i do chustaiméir againn agus táimid ag súil le leanúint ar aghaidh ag cur seirbhíse ar fáil duit amach anseo.

Is mise, le meas

Pat Fenlon
Stiúrthóir Feidhmiúcháin, Réitigh Custaiméara
Electric Ireland

An rud a gheallaimid

1. Billí cruinne

Geallaimid do bhille a ríomh go cruinn. Má tá ceist agat faoi do bhille, is féidir é a fhreagairt de ghnáth ar an bhfón. Mar sin féin, más gá dúinn tuilleadh fiosruithe a dhéanamh, glaofaimid ar ais ort le freagairt mhionsonraithe laistigh de 10 lá oibre. Agus má theipeann orainn an ráthaíocht seo a chomhlíonadh, íocfaimid €40 leat.

2. Do bhille a thuiscint

Maidir le do bhille a fháil agus a íoc, is féidir leat brath orainn chun:

- ▶ Eolas mionsonraithe billeála a thabhairt duit le go dtuigfidh tú do bhille fuinnimh.
- ▶ Slite agus áiteanna éagsúla le do bhille a íoc.
- ▶ Beartais agus nósanna imeachta cothroma trédhearcacha maidir le bailiú airgid, má tá deacracht íocaíochta agat.

Agus má theipeann orainn ár ngealltanais a chomhlíonadh, íocfaimid €40 leat.

3. Aisíocaíochtaí geallta

Más amhlaidh, go dtairgfimid aisíocaíocht duit ar chúis ar bith, geallaimid í a eisiúint duit laistigh de 10 lá oibre. Mura ndéanann, íocfaimid €40 leat.

4. Ceisteanna a fhreagairt

De ghnáth, bímid in ann ceisteanna a fhreagairt nuair a dhéanann tú teagmháil linn. Mar sin féin, is féidir le ceisteanna áirithe a bheith níos casta, go háirithe má tá tríú páirtithe i gceist. Mar sin, más gá dúinn tuilleadh fiosruithe a dhéanamh, glaofaimid ar ais ort le freagairt mhionsonraithe laistigh de 10 lá oibre.

Agus má theipeann orainn freagairt a thabhairt ort laistigh de 10 lá, íocfaimid €40 leat.

5. Gearáin a réiteach

Tá tú i dteideal réiteach tapa éifeachtúil a fháil ar aon ghearán, agus inár gCód Cleachtais maidir le Gearáin a Láimhsiú, mínimid go cruinn an tslí a ndéanaimid amhlaidh. Is é ár n-aidhm gearán a réiteach laistigh de 10 lá oibre. Mar sin, más gá dúinn tuilleadh fiosruithe a dhéanamh, glaofaimid ar ais ort le freagairt mhionsonraithe laistigh de 10 lá oibre.

Mura gcomhlíonaimid na gealltanais uile a dhéanaimid sa Chód seo, íocfaimid €40 leat.

6. Tacaíocht dár gcustaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu

Tugtar sonraí inár gCód Cleachtais le haghaidh Custaiméirí Leochaileacha maidir le réimse seirbhísí speisialta atá ar fáil. Tugtar achoimre orthu thíos:

- ▶ Custaiméirí atá ag brath ar fhearas éigeandála míochaine, féadfaidh siad clárú mar chustaiméir Tacaíocht Tosaíochta.
- ▶ Custaiméirí atá ar lagradharc a dteastaíonn modh speisialta cumarsáide uathu, féadfaidh siad billí a iarraidh i bhformáid oiriúnach (mar shampla, bille labhartha, bille braille).
- ▶ Má tá deacracht soghluaisteachta ag custaiméir, déan teagmháil linn agus cuirfimid na roghanna is oiriúnaí atá ar fáil in iúl duit.
- ▶ 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 iarrtar é ar chúiseanna sábháilteachta/cothabhála) idir mhíonna an gheimhridh ó Shamhain go Márta. 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.

Custaiméirí a lorgaíonn nó a cháilíonn do na seirbhísí sin, ní mór dóibh clárú linn (ach amháin mar atá ráite thuas). Chun foirm iarratais a fháil, cuir glao orainn ag **1800 372 372** (línte ar oscailt 8am – 8pm Luan go Satharn).

Gheofar roghanna eile teagmhála ar bun na bileoige seo faoi 'Eolas tábhachtach eile'.

Má tá tú cláraithe do sheirbhís speisialta agus má theipeann orainn ár ngealltanas faoin gCód seo a chomhlíonadh, íocfaimid €40 leat.

7. Margaíocht chothrom

Geallaimid tú a chosaint ar mhargaíocht neamhiarrtha, neamhchothrom nó míthreorach ó Electric Ireland. Foilsítear sonraí iomlán na slí a ndéanaimid é sin – mar shampla, gach beart réasúnta a dhéanamh le cinntiú go mbíonn an t-ábhar margaíochta cruinn, nó eolas a thabhairt ar na teorainneacha ama i gcás aon chur chun cinn – inár gCód Iompair Margaíochta.

Agus mura gcomhlíonaimid aon cheann de na gealltanais seo, íocfaimid €40 leat.

8. Gealltanais seirbhísí cliste

Tá ár gCód Cleachtais maidir le Seirbhísí beo anois. An chéad ghlúin eile de mhéadair leictreachais is ea na méadair chliste atá á suiteáil faoi láthair i dtithe cónaithe agus gnólachtaí ar fud na tíre.

Tá buntáistí ag na méadair chliste le haghaidh custaiméirí, iad seo a leanas ina measc:

- ▶ Billeáil níos cruinne, mar go bhféadtar an méadar a léamh go cianda agus ní bheidh gá ann billí a mheas chomh minic céanna dá bharr.
- ▶ Beidh rogha agat miondealú níos mionsonraithe a fháil ar an leictreachas a úsáideann tú, a chuirfidh ar do chumas roghanna níos feasaí a dhéanamh maidir le cad é mar a úsáideann tú an leictreachas agus cén uair.
- ▶ Tabharfar isteach táirgí agus seirbhísí cliste nua, taraifí bunaithe ar Am Úsáide cuir i gcás. Mura ndéanaimid na gealltanais atá á ndéanamh againn sa chód seo a shásamh, íocfaimid €40 leat.

Eolas tábhachtach eile

Gheobhaidh tú cóip de na Cóid agus de na Foirmeacha Clárúcháin do Sheirbhísí Speisialta (Tacaíocht Tosaíochta; Riachtanais Speisialta; Cúram do Dhaoine Scothaosta) ach teagmháil a dhéanamh linn.

Ar an teileafón: 1800 372 372 (8r.n. – 8i.n. Luan go Satharn)

Leis an bpost: Electric Ireland,
Bosca Poist Bosca Poist 841,
Oifig Seachadta Dheisceart na Cathrach,
An Tóchar,
Co. Chorcaí.

Tríd an ríomhphost: eolas@electricireland.ie

Ar líne: www.electricireland.ie/customercharter

Réiteach fadhbanna

Mura gcreideann tú gur chomhlíonamar ghealltanais ár gCairte, is féidir úsáid a bhaint as nós imeachta réiteach gearán Electric Ireland. Glaoigh ar 1800 372 372 nó seol ríomhphost chuig eolas@electricireland.ie Mura réitítear an fhadhb chun do shástachta, scríobh chuig Electric Ireland, Éascaitheoir Gearán, Bosca Poist Bosca poist 12523, Baile Átha Cliath 9. Is féidir leat ríomhphost a sheoladh chuig complaintfacilitator@electricireland.ie. Má tá d'fhadhb fós gan réiteach tar éis ár nós imeachta réiteach gearán a úsáid, is féidir leat an fhadhb a tharchur chuig an gCoimisiún um Rialachán Fónas.

Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an CRU ar an slite seo a leanas:

Tríd an bpost: Foireann Cúraim do Chustaiméirí,
An Coimisiún um Rialáil Fónas,
Bosca Poist 11934,
Baile Átha Cliath 24.

Ar líne: www.cru.ie/customer-care

Ar an teileafón: 1800 404 404

Tríd an ríomhphost: customercare@cru.ie

Téarmaí agus coinníollacha

Aon íocaíochtaí a dhéantar faoin gCairt as gan na caighdeáin arda atá geallta againn a chomhlíonadh, déantar iad gan aon dliteanas dlí maidir le Electric Ireland a admháil. I gcás coimhlinte nó neamhréire idir an Chairt do Chustaiméirí agus Coinníollacha Soláthar Electric Ireland, beidh na Coinníollacha Soláthar – atá ar fáil ar www.electricireland.ie/termsandconditions nó ónár nIonad Teagmhála do Chustaiméirí ag 1800 372 372 – i réim. I ngach cás eile, is féidir leat muinín a bheith agat sna Ráthaíochtaí Seirbhíse do Chustaiméirí.

