



Cód Cleachtais maidir le Seirbhísí Cliste

electricireland.ie

electric
Ireland

An chéad ghlúin eile de mhéadair leictreachais atá sna méadair chliste atá á suiteáil i dtithe cónaithe agus gnólachtaí ar fud na tíre faoi láthair.

D'fhéadfadh méadair chliste buntáistí a thabhairt do chustaiméirí, iad seo a leanas ina measc:

- ▶ Billeáil níos cruinne as siocair gur féidir an méadar a léamh ó chian, a laghdóidh an gá a bhíonn ann billí a mheas.
- ▶ An rogha a thabhairt duit miondealú níos mionsonraithe a fháil maidir leis an úsáid a bhaineann tú as leictreachas, a chuirfidh ar do chumas roghanna níos eolaí a dhéanamh i ndáil le cad é mar a úsáideann tú leictreachas agus cén uair.
- ▶ Táirgí agus seirbhísí úra cliste a thabhairt isteach, cuir i gcás:
 - Taraifí bunaithe ar Amanna Úsáide – cuireann taraif bunaithe ar amanna úsáide struchtúir éagsúla praghsanna ar fáil ag amanna difriúla i rith an lae le daoine a ghríosú an fuinneamh a úsáid ag amanna a mbíonn an leictreachas níos saoire.
 - Bille Cliste úr a thabharfaidh eolas duit le cuidiú leat roghanna a dhéanamh agus thú níos mó ar an eolas i dtaca leis an úsáid a bhaineann tú as leictreachas de.
 - An cumas fáil a bheith agat amharc ar mhiondealú níos mionsonraithe ar do chuid úsáide a bheadh i gcomhad caighdeánaithe ar fáil duit le híoslódáil ó do chuntas ar líne.

Sa Chód Cleachtais seo, tugtar achoimre ar pholasaithe Electric Ireland i ndáil leis na Táirgí agus Seirbhísí Cliste atá á gcur ar fáil againn. Baineann an Cód seo lenár gcustaiméirí ar fad, idir chónaithe agus ghnó, a bhfuil méadar cliste suiteáilte acu ina n-áitreabh féin.

Sonraí

Déanfaidh do mhéadar cliste úr trí shórt sonraí a bhailiú agus a stóráil:

- ▶ Léamh 24 uair an chloig
- ▶ Léamha Lae, Oíche, agus Buaicthréimhsí, bainteach leis an Taraif Chliste Chaighdeánach
- ▶ Sonraí maidir le hídiú, á dtaifeadadh i dtréimhsí 30 nóiméad

Beidh leibhéal agus minicíocht na sonraí ar féidir iad a aisghabháil ó do mhéadar ag brath ar láidreacht chomhartha na teileachumarsáide i do cheantar agus ar láidreacht chomhartha do mhéadair. Socróidh sin an mbeifear in ann do mhéadar a léamh ó chian agus chomh minic is féidir é a léamh. Ós sinne an soláthraí atá agat, beidh Electric Ireland ábalta comhairle a chur ort maidir le láidreacht do mhéadair agus beidh rogha agat, mar chustaiméir againn, maidir le cineál agus minicíocht na sonraí a aisghabhfar ón méadar.



- ▶ Má bhíonn do mhéadar ag tacú leis, beidh tú in ann rogha a dhéanamh go bhfaighidh Electric Ireland do chuid sonraí ídithe fuinnimh gach leathuair go laethúil.
- ▶ Má tá do mhéadar cumraithe ar 24 uair an chloig, is féidir leat cinneadh a dhéanamh gan athrú ar bith a dhéanamh agus leanfar ar aghaidh do mhéadar a léamh gach dara mí.
- ▶ Is féidir leat iarratas a dhéanamh go bhfaighidh Electric Ireland na léamha lae, oíche, agus buaicthréimhsí, bainteach leis an Taraif Chliste Chaighdeánach, a gheobhaimid gach dara mí agus déanfar na léamha a bhailiú ó chian.

Má dhéanann tú cinneadh aistriú ón léamh gach dara mí, 24 uair an chloig, go léamh laethúil ídithe fuinnimh nó léamha lae, oíche, agus buaicthréimhsí, ní bheifear in ann fillleadh ar léamh 24 uair an chloig gach dara mí. Beidh rogha agat i rith an ama, ámh, aistriú idir sonraí laethúla maidir le hídiú fuinnimh agus léamha Lae, Oíche agus Buaicthréimhsí. Más mian leat aistriú in am ar bith, bain leas as ceann dár gcainéil ar líne nó an teileafón chun teagmháil a dhéanamh linn.

Beidh soláthar seirbhísí agus táirgí cliste éagsúla, an comhad caighdeánaithe mar shampla, ag brath ar leibhéal na sonraí a gheofar ón méadar atá agat. Má dhéanann tú rogha sonraí gach leathuair a roinnt le Electric Ireland, cuirfear réimse níos forleithne táirgí ar fáil duit le rogha a dhéanamh astu, agus gheobhaidh tú léargas níos fearr mar sin ar an úsáid laethúil a bhaineann tú as an leictreachas.

Taraifí bunaithe ar Amanna Úsáide

An tAistriú i dtreo Amanna Úsáide

Caithfidh Electric Ireland ar a laghad taraif amháin bunaithe ar amanna úsáide a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Molfaidh Electric Ireland leas a bhaint as an taraif bunaithe ar amanna úsáide is fóirsteanáí, ar iarratas ónár gcustaiméir, é sin faoi réir fáil a bheith againn ar shonraí gach leathuair an chustaiméara sin. Cuireann taraif bunaithe ar amanna úsáide struchtúir éagsúla praghsanna ar fáil ag amanna difriúla i rith an lae le daoine a ghríosú an fuinneamh a úsáid ag amanna nuair a bhíonn an leictreachas níos saoire agus níos fearr le húsáid ó thaobh luach ar airgead de.

- ▶ D'fhéadfadh Electric Ireland suas le ceithre tharaif bunaithe ar amanna úsáide a thairiscint dár gcustaiméirí go dtí deireadh 2022, an Taraif Chaighdeánach Chliste atá againn san áireamh.
- ▶ Ina dhiaidh sin, d'fhéadfadh líon na dtaraifí bunaithe ar amanna úsáide á dtairiscint againn méadú go mbeidh ocht gcinn ar fáil, é sin ag teacht le glacadh custaiméirí leis na taraifí bunaithe ar amanna úsáide agus an clár chun Méadair Chliste a rolladh amach, agus b'fhéidir nach mbeadh teorainn ar an líon sin in am trátha.
- ▶ D'fhéadfadh Electric Ireland lacáistí a thairiscint ar ár dtaraifí bunaithe ar amanna úsáide.

Taraif Chliste Chaighdeánach

Caithfidh Electric Ireland Taraif Chliste Chaighdeánach a thairiscint dár gcustaiméirí. Táirge bunaithe ar amanna úsáide atá sa Taraif Chliste Chaighdeánach. Déanann sé éagsúlachtaí fiúntacha praghsanna a thairiscint idir trí bhanda ama éagsúla atá bunaithe ar na costais a bhaineann le leictreachas a sholáthar duit le linn na n-amanna sin. Tá ráta aonaid curtha i bhfeidhm a bhaineann le gach banda ama, agus tá na rátaí aonaid sin i bhfeidhm ar na laethanta ar fad thar thréimhse bliana.

Is é is aidhm don Taraif Chliste Chaighdeánach úsáid taobh amuigh den bhuaicthréimhse a spreagadh agus a chúiteamh chun húsáid níos éifeachtaí as leictreachas a chur chun cinn, cionn is go mbeidh leictreachas níos costasaí le linn na mbuaicthréimhsí go ginearálta. D'fhéadfadh táirgí bunaithe ar amanna úsáide a bheith fóirsteanach do chustaiméirí a bheadh in ann níos lú leictreachais a úsáid le linn na mbuaicthréimhsí (e.g. 5-7pm). Mura bhfuil tú ábalta athrú a dhéanamh maidir le cén uair a bhaineann tú úsáid as an leictreachas leis na hamanna níos costasaí a sheachaint, is féidir nach rogha mhaith duitse a bheadh sna táirgí seo.

Is iad seo a leanas na trí bhanda ama a bhaineann leis an Taraif Chliste Chaighdeánach:

Lá = 08:00 go 23:00

(buaicthréimhse as an áireamh)

Oíche = 23:00 go 08:00

(ráta amháin oíche)

Buaicthréimhse = 17:00 go 19:00

Más mian leat leas a bhaint as an Taraif Chliste Chaighdeánach, nó tuilleadh eolas a fháil, déan teagmháil linn.

Treoirleabhar Amanna Úsáide

Nuair a bheidh an méadar cliste suiteáilte caithfidh Electric Ireland treoirleabhar maidir le hamanna úsáide a chur chugat. Sa phíosa chumarsáide seo, tabharfar forléargas duit maidir le cad é mar a oibríonn taraifí bunaithe ar amanna úsáide, na buntáistí níos forleithne a d'fhéadfadh siad a thabhairt duit, agus cuirfear gach rud in iúl i mbealach soiléir gonta. Is ag brath ar cén uair a dhéantar an méadar cliste a shuiteáil cén uair a gheobhaidh tú an píosa cumarsáide seo:

- ▶ Má suiteáladh an méadar roimh Eanáir 2021, gheobhaidh tú an píosa cumarsáide seo faoi lúil 2021.
- ▶ Má suiteáladh an méadar i ndiaidh Eanáir 2021, gheobhaidh tú an píosa cumarsáide seo taobh istigh de thrí mhí i ndiaidh shuiteáil an mhéadair.

Beidh ceann amháin acu seo mar chuid den píosa cumarsáide seo fosta:

- ▶ Cad é mar atá taraif bunaithe ar amanna úsáide Electric Ireland deartha, na rátaí aonaid atá i bhfeidhm agus eolas a chuirfidh in iúl an bhféadfadh an taraif seo dul chun sochair duitse, an custaiméir: nó
- ▶ Eolas teagmhála más mian leat tuilleadh eolais a fháil maidir lenár dtairiscintí táirge bunaithe ar amanna úsáide.

Meabhrúchán Amanna Úsáide

Más amhlaidh, 12 mhí i ndiaidh an Méadar Cliste a bheith suiteáilte, go bhfuil rogha déanta agat gan leas a bhaint as táirge bunaithe ar amanna úsáide, caithfidh Electric Ireland meabhrúchán a sholáthar a dhéanfaidh seo a leanas:

- ▶ Eolas a thabhairt maidir lenár dtairiscintí bunaithe ar amanna úsáide
- ▶ Tuiscint a chothú agus na buntáistí a d'fhéadfadh taraifí bunaithe ar amanna úsáide a thabhairt a chur chun cinn

Gheobhaidh tú an meabhrúchán i ndiaidh gach tréimhse 12 mhí mura gcuirtear taraif bunaithe ar amanna úsáide i bhfeidhm ar do chuntas. Nuair a bhíonn go leor faisnéise againn a chuireann ar ár gcumas é a dhéanamh, déanfaimid iarracht comhairle a chur ort maidir leis an táirge is fóirsteanáí duit bunaithe ar an bpatrún ídithe fuinnimh atá agat.

Eolas a chur ar fáil do Chustaiméirí

An Bille Cliste Leictreachais

Cuirfidh an Bille Cliste Leictreachais eolas tábhachtach ar fáil duit le cuidiú leat roghanna bunaithe ar eolas a dhéanamh maidir le húsáid leictreachais. Áirítear ar an eolas sin:

- ▶ Comparáid idir an úsáid a bhain tú as leictreachas sa tréimhse bhilleála reatha agus an tréimhse chéanna sa bhliain roimhe sin.
- ▶ Sonraí teagmhála agus tagartha a thugann le fios cén áit ar féidir tuilleadh eolais a fháil, lena n-áirítear:
 - Ionaid chomhairle neamhspleácha do thomhaltóirí;
 - Gníomhaireachtaí fuinnimh nó institiúidí mar sin;



- Comhairle maidir le bearta éifeachtúlachta fuinnimh;
 - Próifílí tagarmhairc le haghaidh ídiú fuinnimh;
 - Sonraí teicniúla do ghléasanna a úsáideann fuinneamh
- ▶ Noda agus leideanna faoi na dóigheanna a dtig leat an úsáid a bhaineann tú as fuinneamh a aistriú nó a laghdú.

Comhad Caighdeánaithe Sonraí faoi Ídiú

Tabhair do d'aire: ní bheidh fáil againn ar do chuid sonraí leathuaire ach amháin má thugann tú cead dúinn.

Má tá cead tugtha agat, agus má iarrann tú iad orainn, cuirfidh Electric Ireland do chuid sonraí leathuaire ídithe ar fáil duit i gcomhad caighdeánaithe a bheith ar fáil i do chuntas ar líne le teacht air, amharc air agus le híoslódáil. D'fhonn a bheith ábalta rochtain a dhéanamh ar an gcomhad seo, caithfidh Electric Ireland na sonraí ídithe leathuaire a fháil ó do mhéadar. Mar thoradh ar an gcomhad seo:

- ▶ Beidh fáil agat ar do chuid sonraí ídithe 24 uair an chloig i ndiaidh dóibh a bheith taifeadta ar do mhéadar.
- ▶ Cuirfear ar do chumas anailís a dhéanamh ar an úsáid a bhaineann tú as leictreachas le cinntí bunaithe ar eolas a dhéanamh maidir leis an úsáid sin.
- ▶ Beidh cead agat do chuid sonraí ídithe fuinnimh a roinnt le soláthraí eile nó le tríú páirtí.
- ▶ Beidh fáil agat ar do chuid sonraí ídithe fuinnimh le 24 mhí anuas ar a laghad, nó ó cuireadh tús le do chonradh soláthair, cibé acu is giorra.
- ▶ Nuair atá siad ar fáil, beidh mionsonraí ann maidir leis na sonraí easpórtála atá á dtaifeadadh ar do mhéadar.

Ar an bhfaisnéis a bheidh mar chuid den chomhad seo beidh:

- ▶ D'uimhir UTM
- ▶ Uimhir do mhéadair
- ▶ Do chuid sonraí ídithe, iad miondealaithe i ngach tréimhse de 48 leathuair an chloig, do gach lá a roghnaítear.

Tá slándáil do chuid sonraí rithábhachtach do Electric Ireland, agus mar sin ní féidir rochtain a dhéanamh ar an gcomhad seo ach trí do chuntas ar líne.

Miondealú Leictreachais Ar Líne

I ndiaidh duit do chéad Bhillé Cliste a fháil, déanfaidh Electric Ireland:

- ▶ Miondealú den úsáid a bhaineann tú as leictreachas a chur ar fáil duit trínár gcainéil ar líne, a chuirfidh ar do chumas cinntí a dhéanamh cén dóigh do chuid fuinnimh a úsáid ar bhonn níos éifeachtúla agus níos fearr ó thaobh costais de.
- ▶ Déanfar sin a athnuachan agus a uasdátú i rith an ama. I gcás go bhfuil cead tugtha agat agus go mbímid ag fáil sonraí ó do mhéadair, déanfar uasdátú go laethúil ar an miondealú sin leis an úsáid ón lá roimhe a thabhairt le fios, nó déanfar é a uasdátú gach dara mí nuair a fhaightear léamha.

Ní ghearrfar táille bhreise ort as an tseirbhís sin.

Má theipeann orainn aon cheann de na gealltanais a thugtar sa Chód seo a chomhlíonadh, d'fhéadfadh go mbeadh an custaiméir i dteideal cúitimh faoi na téarmaí inár gCairt do Chustaiméirí.

Is féidir cóipeanna a fháil dár gCairt do Chustaiméirí agus Cóid eile dár gcuid sna bealaí seo a leanas:

Ar an bhfón: 1850 372 372

(8am – 8pm Luan go Satharn)

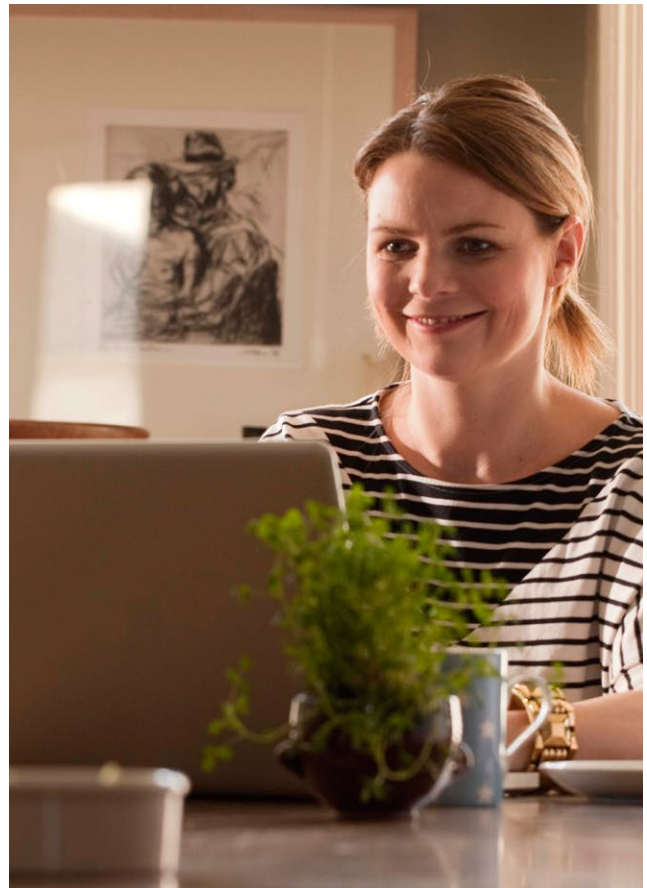
Sa phost: Electric Ireland, Bosca 841,
Oifig Seachadta na Cathrach
Theas, An Tóchar, Corcaigh

Tríd an ríomhphost:

service@electricireland.ie

Ar líne:

www.electricireland.ie/customercharter



This Code has been approved by the Commission for Regulation of Utilities (CRU).
CRU's Energy Customer Care Team can be contacted by phone at 1890 404 404
or by visiting customer care@cru.ie