



Cód Cleachtais um Láimhseáil Gearán

electricireland.ie

Maireachtáil níos Cliste

electric
Ireland

Nós imeachta um láimhseáil gearán

Tá sé mar aidhm ag Electric Ireland seirbhís ardchaighdeán a sheachadadh dár gcustaiméirí uile. Leagtar amach sa Chód Cleachtais seo na caighdeáin seirbhíse lena bhféadfaidh tú bheith ag súil uainn má bhíonn gearán agat. Bainfidimid úsáid as do ghearán mar dheis chun rudaí a chur ina gceart agus beart a dhéanamh le cinntiú nach dtarlaíonn an fhadhb arís.

Tá nós imeachta gearán againn:

- ▶ Atá éasca a úsáid.
- ▶ Ina ndéileáiltear le gearán go cóir agus go héifeachtach.
- ▶ A ligeann duit do ghearán a ghéarú chuig comhlacht neamhspleách mura bhfuil tú sásta lenár bhfreagra.

Féadfar gearán a dhéanamh ar na bealaí seo a leanas:

- ▶ Trí ghlaoch ar ár nIonad Teagmhála le Custaiméirí ar 1850 372 372
Tabhair do d'aire: go ngearrtar glaonna ar rátaí Íosghlao ó aon áit laistigh de Phoblacht na hÉireann (complaintfacilitator@electricireland.ie)
- ▶ Tríd an ríomhphost: eascaitheoirgearan@electricireland.ie
- ▶ Trí litir chuig ár nÉascaitheoir Gearán Custaiméirí ag an seoladh thíos:
Electric Ireland, Éascaitheoir Gearán, Bosca Uimhir 12523, Baile Átha Cliath 9.
- ▶ Tá socruithe speisialta ann do chustaiméirí atá ar lagéisteacht: is féidir leo trealamh Minicom a úsáid ar líne fóin ar leith 1850 372 707.
- ▶ Déanaimid ár ndícheall cabhrú le custaiméirí nach é an Béarla a máthairtheanga.
- ▶ Is féidir go molfar do chustaiméirí nach é an Béarla a máthairtheanga cabhair a iarraidh ar bhall teaghlaigh nó comhghleacaí oibre chun ceist a phlé.

Clúdaíonn an Cód seo gach gné den tseirbhís a chuireann Electric Ireland ar fáil, lena n-áirítear billí fuinnimh, íocaíocht agus cumarsáid. Ní chlúdaíonn sé gníomhaíochtaí eile de chuid ESB Group ná aon tsaincheist is ábhar d'imeachtaí leanúnacha dlí.

- ▶ Caithfear go dáiríre le gach fíorghearán agus imscrúdófar iad i modh rúin.
- ▶ Fáilteoidimid roimh ghearáin ar an teileafón agus táimid muiníneach gur féidir a bhformhór a réiteach go tapa. I gcásanna áirithe - nuair a iarrtar ort an gearán a dhéanamh i scríbhinn, ar chúiseanna dlí - míneoimid an chúis duit.
- ▶ Déileálfar le gearáin ó chustaiméirí a fhaightear ó ghníomhaireachtaí aitheanta nó ó thríú páirtí i gcás ina bhfuil an t-údarás cuí ag an té atá ag déanamh an ghearáin chun gníomhú thar ceann an chustaiméara.
- ▶ Is cuma conas a dhéanann tú teagmháil linn, is é ár n-aidhm an gearán a réiteach laistigh de 10 lá oibre. Mura bhfuilimid in ann an gearán a réiteach, tiocfaimid ar ais chugat le freagra sonraithe laistigh de 10 lá oibre agus cuirfimid in iúl duit ainm an bhaill foirne a bhfuil do freagra mionsonraithe ghearán á láimhseáil aige.
- ▶ Mura gcomhlíonaimid na gealltanais seo, íocfaimid €40 leat de réir ár gCairt Chustaiméirí. Gheobhaidh tú an íocaíocht laistigh de 20 lá oibre.

- ▶ Má thugamar freagra ar do ghearán laistigh de na 10 lá, nó laistigh d'amscála comhaontaithe leatsa, agus mura bhfuil tú fós sásta, féadfaidh tú a iarraidh go ngéarófaí an t-ábhar go himmheánach chuig bainisteoir laistigh de Electric Ireland. Má dhéanann tú amhlaidh tionscnófar athbhreithniú agus déanfaidh an bainisteoir cuí de chuid Electric Ireland teagmháil leat laistigh de 5 lá chun do ghearán a phlé agus chun iarracht a dhéanamh teacht ar críoch shásúil.
- ▶ Cuirfimid freagra deireanach ar do ghearán ar fáil laistigh de dhá mhí, ach amháin i gcás nach gcomhoibríonn an custaiméir linn, nó inar gá nósanna imeachta teicniúla a ghabhadh thar theorainn na tréimhse ama is gá chun cinneadh a dhéanamh.
- ▶ Tabharfaidh Electric Ireland míniú sásúil don chustaiméir ar an bhfadhb, mar aon le leithscéal a ghabháil agus/nó cúiteamh cuí i gcás ina seastar leis an ngearán.
- ▶ Más amhlaidh, tar éis an próiseas gearán a thabhairt chun críche agus fógra clabhsúir i scríbhinn a bheith faighte agat, go mbraitheann tú nár réitíodh do ghearán chun do shástachta, is féidir an gearán a chur ar aghaidh chuig Foireann Cúram Custaiméirí an Choimisiúin um Rialáil Fuinnimh le haghaidh athbhreithniú neamhspleách. Ní ghlacfaidh an Fhoireann Cúram Custaiméirí le do ghearán ach amháin má bhíonn an nós imeachta um ghearáin ar an leathanach roimhe seo tugtha chun críche agat.

Féadfar teagmháil a dhéanamh le CRU mar seo a leanas:

Tríd an bpost: An Foireann Cúram Custaiméirí
An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh,
Bosca Oifig Phoist 11934,
Baile Átha Cliath 24

Ar Líne: www.cer.ie/customer-care

Ar an teileafón: 1890 404 404

Tríd an ríomhphost: customercare@cru.ie

Ár ráthaíocht

Má theipeann orainn aon cheann de na gealltanais imlínithe sa Chód seo a chomhlíonadh, beidh custaiméirí i dteideal cúiteamh a fháil faoi théarmaí ár gCairt Chustaiméirí.

Féadfar cóipeanna dár gCairt Chustaiméirí agus dár gCóid eile a fháil ar na modhanna seo a leanas:

Ar an teileafón: 1850 372 372 (8r.n. – 8i.n. Luan go Satharn)

Tríd an bpost: Electric Ireland
Bosca Oifig Phoist 841,
Oifig Seachadta Dheisceart na Cathrach,
An Tóchar, Corcaigh

Tríd an ríomhphost: eolas@electricireland.ie

Ar líne: www.electricireland.ie/customercharter

Tá an Cód seo formheasta ag an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (CRU).

Féadfar teagmháil a dhéanamh ar an bhfón leis an bhFoireann Cúram Custaiméirí de chuid CER ag 1890 404 404 nó trí chuairt a thabhairt ar www.cer.ie/customer-care