



Leictreachas Cónaithe

Cód cleachtais maidir le Seirbhísí do Chustaiméirí a bhfuil Méadair Íoc mar a Úsáidtear acu

electricireland.ie

Maireachtáil níos Cliste

electric
Ireland

Tugtar cuntas sa
Chód Cleachtais
seo ar na seirbhísí
a sholáthraíonn
Electric Ireland
do chustaiméirí
méadair Íoc Mar
a Úsáidtear

Cód cleachtais maidir le Seirbhísí do Chustaiméirí a bhfuil Méadair réamhíocaíochta acu

Tá feidhm leis an gCód seo dár gcustaiméirí leictreachais nó gáis chónaithe i bPoblacht na hÉireann amháin.

Soláthraíonn Electric Ireland áiseanna méadair Íoc Mar a Úsáidtear do chustaiméirí oiriúnacha. Nuair a úsáideann tú méadair Íoc Mar a Úsáidtear is bealach éasca é le do leictreachas/ghás a cheannach roimh ré – cosúil le socruithe íocaíochta le fón soghluaiste Íoc Mar a Úsáidtear.

Is féidir le haon chustaiméir cónaithe roghnú Méadair Íoc Mar a Úsáidtear a shuiteáil ina dteach (caithfear sreangú oiriúnach a dhéanamh), agus é sin a dhéanamh go tapa agus gan cur isteach ar do sholáthar leictreachais/gáis. Tugann méadair Íoc Mar a Úsáidtear deis duit smacht a fháil ar do riachtanais fuinnimh nó cuidiú leat aon riaráistí carntha a íoc.

Is iad seo a leanas buntáistí na méadair Íoc Mar a Úsáidtear

- ▶ Feicfidh tú istigh sa teach cén ídiú leictreachais/gáis atáthar a dhéanamh d'fhonn monatóireacht agus bainistiú a dhéanamh ar an úsáid. Is féidir le formhór de na méadair suas le 13 mhí sonraí a choinneáil
- ▶ Feicfidh tú istigh sa teach an creidmheas atá fágtha ionas go mbeidh tú in ann breisiú creidmheasa a bhainistiú
- ▶ Tá aláram ar an méadair (leictreachas amháin) agus áiseanna mar chuid de chun creidmheas éigeandála a fháil

- ▶ Is féidir breisiú creidmheasa a fháil ar líne (do Chustaiméirí leictreachais amháin) agus ó shiopaí Payzone & Paypoint i gcás an dá cheann
- ▶ Níl gá le héarlais slándála chun soláthar leictreachais/gáis a fháil

D'fhéadfadh sé nach mbeadh méadair Íoc Mar a Úsáidtear oiriúnach do gach custaiméir

Mar shampla

- ▶ Níl sé oiriúnach le haghaidh custaiméirí a bhfuil riachtanais leighis nó speisialta eile acu m.sh. fadhbanna súl, deacrachtaí éisteachta, trealamh leighis sa bhaile. I gcás nach féidir an tsuiteáil a dhéanamh tá Electric Ireland tiomanta socruithe íocaíochta eile a dhéanamh
- ▶ Tá riail curtha i bhfeidhm ag an CER nach féidir leictreachas/gás a ghearradh amach i rith an gheimhridh ar chustaiméirí leictreachais/gáis atá cláraithe mar chustaiméirí leochaileacha. Mar sin féin, má roghnaíonn siad méadair Íoc Mar a Úsáidtear ní bheidh feidhm leis an riail sin agus gearrfaidh an soláthar leictreachais/gáis orthu mura gcoinníonn siad an creidmheas sa mhéadair
- ▶ I gcás nach féidir é a shuiteáil i dtithe nach bhfuil sreangú oiriúnach, tabharfaidh ár dteicneoirí comhairle oiriúnach tar éis dóibh cuairt a thabhairt ar do theach

Tabhair faoi deara má tá an mhaoin ar cíós agat, ní mór do do thiarna talún cead a thabhairt an méadair Íoc Mar a Úsáidtear a shuiteáil.

Réamhíocaíocht – conas a oibríonn sé Cárta breisithe creidmheasa Íoc Mar a Úsáidtear

Cárta Leictreachais

Tabharfar dhá Chárta Leictreachais Íoc Mar a Úsáidtear duit agus beidh d'Uimhir Chuntais féin priontáilte orthu. Úsáidtear an Cárta Leictreachais Íoc Mar a Úsáidtear chun breisiú creidmheasa a cheannach agus cinntítear go gcuirtear an méid a cheannaigh tú le do chuntas i gceart.

Tá sé tábhachtach an Cárta Leictreachais Íoc Mar a Úsáidtear faoi leith agus an Uimhir Chuntais atá ag do mhaoin a úsáid. Cinntigh le do thoil nach n-úsáideann tú ach Gníomhaire Miondíola Paypoint/Payzone nuair a cheannaíonn tú breisiú creidmheasa toisc go bhféadfadh sé nach gcuirfí an creidmheas le do chuntas.

Má chailleann tú do Chárta Leictreachais Íoc Mar a Úsáidtear déan teagmháil lenár bhfoireann Seirbhís do chustaiméirí ar Glao Íseal **1850 30 10 30**

(Luan go hAoine, 8rn–8in)

le socrú a dhéanamh cárta nua a fháil.

Cárta Gáis

Tabharfaidh an teicneoir an cárta seo duit nuair a chuirfidh sé isteach an méadar.

Tá sé tábhachtach an Cárta Gáis Íoc Mar a Úsáidtear faoi leith do do mhaoin a úsáid. Cinntigh le do thoil nach n-úsáideann tú ach Gníomhaire Miondíola Payzone nuair a cheannaíonn tú breisiú creidmheasa toisc go bhféadfadh sé nach gcuirfí na híocaíochtaí chun sochair do chuntais.

Má chailleann tú do Chárta Gáis Íoc Mar a Úsáidtear, féadfaidh tú cárta nua a cheannach ag an Siopa Payzone is gaire duit. Cosnóidh sé sin €1.00.

Breisiú creidmheasa a cheannach

Leictreachas

Is féidir breisiú creidmheasa a cheannach ag úsáid do Chárta Leictreachais Íoc Mar a Úsáidtear ó aon siopa Paypoint/ Payzone – soláthraíonn go leor siopaí agus ollmhargaí áitiúla an tseirbhís sin. Is féidir leat breisiú creidmheasa a cheannach ar líne freisin le do Chárta Dochair nó cárta creidmheasa ag www.electricireland.ie

Gás

Is i Siopaí Payzone amháin atá tú in ann breisiú creidmheasa gáis a cheannach. Ní mór duit an cárta a bheith agat i gcónaí.

Féadfaidh tú liosta de na siopaí Paypoint/ Payzone i do cheantar a fheiceáil trí na naisc seo a leanas:

www.payzone.ie

www.paypoint.ie

Leictreachas

Is é an breisiú creidmheasa is lú atá tú in ann a cheannach ná €10, agus an breisiú creidmheasa is mó ná €100.

Gach uair a cheannaíonn tú breisiú creidmheasa gheobhaidh tú cód breisithe creidmheasa 20 digit, agus cuirfidh tú an cód sin isteach i do mhéadar ar theacht abhaile duit.

Má chailltear an cód breisithe creidmheasa – tabhair cuairt ar an ngníomhaire ina ndearnadh an íocaíocht agus eiseofar an cód breisithe creidmheasa arís in aisce.

Nó, féadfaidh tú dul i dteagmháil linn ar Glao Íseal **1850 30 10 30**

(Luan go hAoine, 8rn–8in)

agus eiseoimid an cód breisithe creidmheasa arís.

Gás

Is é an breisiú creidmheasa is lú atá tú in ann a cheannach ná €10, agus an breisiú creidmheasa is mó ná €250. Déantar an breisiú creidmheasa sin a nuashonrú ar an slis sa Chárta Gáis, a chuirfidh tú isteach sa mhéadar chun glacadh leis an mbreisiú creidmheasa ar theacht abhaile duit.

Creidmheas atá fágtha agus rabhadh maidir le creidmheas

Leictreachas

Is féidir an creidmheas atá fágtha ar do chuntas a fháil amach díreach le heochair amháin ar do mhéadar – an eochair #.

Is féidir líon na laethanta creidmheasa ar an meán atá fágtha a fháil freisin tríd an eochair # a bhrú agus ansin an eochair 1.

Má thiteann do chreidmheas go dtí €2 cloisfidh tú aláram ó do mhéadar. Buailfidh an t-aláram ar feadh 2 nóiméad agus beidh sé le cloisteáil gach leath uair an chloig, seachas idir 10in go dtí 8rn. Is féidir an t-aláram a dhéanamh balbh le haon chnaipe ar an méadar.

Mura ndéanann tú an t-aláram balbh, múchfar do sholáthar leictreachais. Má mhúchtar do sholáthar leictreachais ar an mbealach sin, gheobhaidh tú an chumhacht ar ais trí aon chnaipe ar an méadar a bhrú agus beidh feidhm le do chreidmheas éigeandála €5. Tabharfaidh sé sin am duit breisiú creidmheasa a cheannach.

Gás

Chomh luath is a théann do chreidmheas níos ísle ná €5 tairgfidh an méadar an áis éigeandála €5 duit. Chun glacadh leis sin ní mór duit do chárta a chur isteach agus an cnaipe a bhrú le glacadh leis. Nuair a fhaigheann tú do “chreidmheas éigeandála” €5, tabharfaidh sé sin am duit breisiú creidmheasa a cheannach.

Creidmheas éigeandála & creidmheas ar chairde

Leictreachas Amháin

Má ídítear an “creidmheas éigeandála” sin soláthraítear creidmheas éigeandála breise ar a dtugtar “Creidmheas ar Chairde” ar an mbunús seo a leanas: Luan – Déar tar éis 4in – ní ghearrfar an leictreachas go dtí 9rn lá arna mhárach.

Tar éis 4in ar an Aoine – ní ghearrfar an leictreachas go dtí 9rn an Luan dar gcionn.

25 Nollaig, 26 Nollaig, 31 Nollaig, 1 Eanáir, & 17 Márta – ní ghearrfar an leictreachas go dtí 9rn an mhaidin dar gcionn.

Tabhair faoi deara: Tá na hamanna ar fad atá luaite i Meán-am Greenwich – cuir 1 uair an chloig leis sa Samhradh

Déanfar creidmheas éigeandála nó creidmheas ar chairde ar bith a úsáidtear a asbhaint go huathoibríoch as do chéad bhreisiú creidmheasa eile.

Taraifí

Tá praghsanna reatha Electric Ireland ar fáil ag www.electricireland.ie

Athruithe ar phraghas leictreachais Leictreachas

Nuair a cheannaítear breisiú creidmheasa tar éis athrú a bheith déanta ar phraghsanna leictreachais, tabharfar cód breisithe creidmheasa 60 digit do chustaiméirí le cur isteach sa mhéadar in ionad an ghnáth-chárta breisithe creidmheasa 20 digit. Déanann an cárta seo a bhfuil an cód breisithe creidmheasa níos faide ag gabháil leis an méadar a athchumrú ag teacht leis na rátaí nua leictreachais.

Gás

Tabharfar aon athruithe ar phraghsanna faoi deara ar do chárta breisithe creidmheasa agus aistreofar é chuig an méadar chomh luath is a chuirtear an cárta isteach agus a ghlactar leis.

Ráiteas cuntais & socruithe íocaíochta

Leictreachas

Cé go dtagann deireadh leis an ngá billí a eisiúint ar pháipéar le méadrú Íoc Mar a Úsáidtear, soláthróimid ceann amháin ar a laghad agus uasmhéid 3 ráiteas cuntais chuig gach custaiméir.

Má suiteáladh do mhéadar Íoc Mar a Úsáidtear mar chuid de shocrú íocaíochta le riaráistí a bhailiú, asbhainfear 25 faoin gcéad de gach breisiú creidmheasa go dtí go mbeidh na riaráistí glanta.

Cuirfimid scéala chugat ar an gcéad ráiteas eile a gheobhaidh tú nuair a bheidh na riaráistí go léir glanta.

Gás

Gheobhaidh tú bille démhíosúil i gcónaí.

I gcás ina dteastaíonn faisnéis chun dáta uait maidir leis an airgead atá fós le híoc agat déan teagmháil lenár bhFoireann Seirbhís do chustaiméirí ar **1850 30 10 30 (Luan go hAoine, 8rn–8in).**

Léamh méadair

Leictreachas

Leanfaidh ESB Networks ag léamh do mhéadair gach ré mhí. I gcás nach bhfaigheann an léitheoir méadair rochtain ar do mhaoin, féadfaidh tú léamh méadair a thabhairt dúinn trí ghlaoch ar Glao Íseal **1850 372 372 (Luan go hAoine, 8rn-8in).**

Tabhair faoi deara má tá Rialaitheoir Buiséid agat tógfar gach léamh méadair ó do Mhéadar Networks in ionad é a thógáil ón Rialaitheoir Buiséid toisc go n-úsáidtear an Méadar Networks chun d'ídiú a ríomh.

Tabhair faoi deara: Bíonn difríocht uaireanta sa mhéid a ríomhtar idir an Méadar Networks agus an Rialaitheoir Buiséid agus bíonn iarmhéid creidmheasa / dochair ar an gcuntas mar thoradh air sin. Tarlaíonn sé sin mar shampla nuair a bhíonn an praghas in aghaidh an aonaid ar an méadar difriúil ó phraghsanna reatha Electric Ireland, nó má rinneadh breisiú creidmheasa neamhúdaraithé, nó i gcás nach bhfuil an Rialaitheoir Buiséid ag obair i gceart.

Gás

Tógfar léamh ó do mhéadar agus stórálfar é ar do chárta gach uair a cheannaíonn tú breisiú creidmheasa.

Tabharfar é sin ar ais ansin do Electric Ireland.

Leictreachas agus Gás

Tá sé de cheart ag Electric Ireland imscrúdú a dhéanamh i gcás ina bhfuil cúis acu a chreidiúint nach bhfuil méadar Íoc Mar a Úsáidtear ag tabhairt léargas cruinn ar úsáid an chustaiméara. Má thaispeántar nach bhfuiltear ag gearradh an táille cheart, nó go bhfuil táille ró-mhór á gearradh, ceartóimid cuntas an chustaiméara dá réir sin.



Bogadh tí

Leictreachas

Má tá tú ag bogadh tí ba cheart duit a insint do do sholáthraí go bhfuil tú ag fágáil agus léamh méadair agus sonraí a thabhairt maidir le haon chreidmheas atá fágtha ar an méadar. Is iondúil go mbíonn sonraí teagmhála ar fáil ar do Chárta Leictreachais Íoc Mar a Úsáidtear.

Níor cheart duit aon bhreisiú creidmheasa a fháil seachas mar atá ag teastáil uait faoi láthair má tá tú ag smaoineamh ar bhogadh.

Gás

Má tá tú ag bogadh tí ba cheart duit a insint do do sholáthraí go bhfuil tú ag fágáil agus léamh méadair a chur ar fáil. Níor cheart duit aon bhreisiú creidmheasa a fháil seachas mar atá ag teastáil uait faoi láthair má tá tú ag smaoineamh ar bhogadh.

Nuair a bhogann tú isteach i do sheoladh nua ba cheart duit clárú i gcónaí le do sholáthraí agus léamh méadair a thabhairt chomh luath agus is féidir.

Más mian leat méadar Íoc Mar a Úsáidtear a shuiteáil ag do sheoladh nua, déan teagmháil linn ar Glao Íseal **1850 30 10 30** (**Luan go hAoine, 8r-8in**).

Mura ndéanann Electric Ireland soláthar ar an maoin nua is féidir linn aistriú a shocrú duit ach é a iarraidh.

Aisíocaíochtaí

Leictreachas agus Gás

Aisíocfaidh Electric Ireland aon chreidmheasanna a bheidh ag dul duit le seic i gcás go mbogann tú amach as do mhaoin nó má shocraíonn tú soláthraí a athrú.

Má theipeann ar do mhéadar Íoc Mar a Úsáidtear nó má tá sé lochtach agus má tá tú i dteideal aisíoc a fháil eiseoidh Electric Ireland breisiú creidmheasa duit chun suim na haisíocaíochta a chlúdach, nó, más fearr leat, féadfaidh tú aisíocaíocht a fháil i bhfoirm seic.

Cúnamh le Méadar PAYG

Má theastaíonn aon chúnamh nó aon chomhairle bhreise uait, nó mura bhfuil do mhéadar Íoc Mar a Úsáidtear (PAYG) ag obair déan teagmháil linn ar Glao Íseal **1850 30 10 30** (**Luan go hAoine, 8rn-8in**).



Méadair PAYG a athshocrú nó a bhaint amach

Más mian leat do mhéadar Íoc Mar a Úsáidtear a bhaint amach nó a athshocrú déan teagmháil linn ag **1850 30 10 30 (Luan go hAoine, 8rn–8in)** agus tiocfaimid ar shocruithe agus déanfaimid coinne oiriúnach chun d'iarratas a chomhlíonadh taobh istigh de thréimhse réasúnach.

Faisnéis agus comhairle áisiúil eile

Má theipeann orainn aon cheann de na tiomantais atá sa Chód seo a chomhlíonadh, ansin beidh tú i dteideal cúiteamh a fháil faoi théarmaí na Cairte Custaiméirí atá againn.

Is féidir cóipeanna dár gCairt Chustaiméirí agus Cóid eile a fháil in aisce ar na bealaí seo a leanas:

Ar an teileafón:

Glao Íseal 1850 30 10 30
(Luan go hAoine, 8rn–8in)

Sa phost:

Electric Ireland,
Cearnóg Swift,
An Choill Thuaidh,
Seantrabh,
Baile Átha Cliath 9.

Trí ríomhphost:

customerservice@electricireland.ie

Ar líne:

www.electricireland.ie



Treoir d'úsáideoirí - Méadair Íoc Mar a Úsáidtear

Leictreachas

Cóid breisithe creidmheasa a chur isteach

Nuair a cheannaíonn tú breisiú creidmheasa gheobhaidh tú cód breisithe creidmheasa 20 digit, a chaithfidh tú a chur isteach i do mhéadar mar seo a leanas:

Céim 1:

Brúigh an eochair # uair amháin ar an eochaircheap. Taispeánfar an teachtaireacht "Cód Eochrach / Key Code".

Céim 2:

Clóscríobh gach digit den chód breisithe creidmheasa. Má chuirtear digit mícheart isteach brúigh an eochair * le dhul siar.

Céim 3:

Nuair a bhíonn an 20 digit den chód breisithe creidmheasa curtha isteach (nó 60 digit má áirítear athrú ar praghas an leictreachais leis) brúigh an eochair #. Taispeánfar an teachtaireacht "Ag Seoladh / Sending".

Tar éis cúpla soicind taispeánfar ceann de na teachtaireachtaí seo a leanas:

"Glactha / Accepted" Beidh an méid breisithe creidmheasa le feiceáil, agus ansin "Cuntas / Account" agus an creidmheas iomlán ar an méadar.

"Diúltaithe / Rejected" Fan go n-imíonn an teachtaireacht diúltaithe agus tosaigh arís ó Chéim 1.

"Dúbailt / Duplicate" Chuir tú an cód breisithe creidmheasa seo isteach roimhe seo agus ní féidir leat é a úsáid arís.

"Mícheart / Incorrect" Cuireadh an cód breisithe creidmheasa contráilte isteach nó is le haghaidh maoin eile é.

"Earráid/ Error" Tá an cód breisithe creidmheasa ar iarraidh nó bhíothas ró-mhall á chur isteach.

"Kblock" Cuireadh an cód breisithe creidmheasa contráilte isteach cúig huaire.

Déan teagmháil lenár seirbhís do chustaiméirí ar Glao Íseal **1850 30 10 30** (Luan go hAoine, 8rn-8in).

"Taraif Mícheart/ Wrong Tar" Athraíodh praghas an leictreachais. Ní mór duit an cód breisithe creidmheasa 60 digit a chur isteach.

"CreditHI" Tá an iomarca creidmheasa ar an méadar. Fan 1 seachtain agus cuir isteach an cód arís.

Feidhmeanna an mhéadair Íoc Mar a Úsáidtear

* Brúigh sula gcuireann tú an cód breisithe creidmheasa isteach.

Brúigh tar éis duit an cód breisithe creidmheasa a chur isteach – nó chun an méid creidmheasa atá fágtha a fheiceáil.

- 1 Tréimhse creidmheasa ar an meán atá fágtha i bhfoirm laethanta. Is treoir é sin bunaithe ar an úsáid a bhí agat an tseachtain roimhe sin.
- 2 Costas úsáide laethanta, seachtainí, míonna roimhe seo (brúigh arís is arís).
- 3 Rátaí aonaid agus líon na n-aonad a úsáideadh.
** féach thall
- 4 Sonraí maidir leis na cóid breisithe creidmheasa is déanaí a úsáideadh.
- 5 Luach airgid iomlán an bhreisithe creidmheasa a cuireadh isteach sa mhéadar.
- 6 Úsáid reatha i gcileavatanna. (1 chileavata ar feadh 1 uair an chloig = 1 kWh = 1 aonad leictreachais).
- 7 Ráta muirir sheasta in aghaidh an lae – más infheidhme.
- 8 Sonraí na húsáide is airde in aon leathuair an chloig le 24 uair an chloig anuas agus cén uair a rinneadh é.
- 9 Iomlán na n-aonad úsáidte. (Úsáid an cnaipe seo má iarrtar léamh méadair).
- 0 Taispeántar tástáil, am agus dáta.

Gás

Breisiú creidmheasa a chur isteach

Chomh luath is a cheannaíonn tú creidmheas ba cheart duit do Chárta Gáis a chur isteach sa mhéadar.

- ▶ Nuair a chuireann tú isteach do Chárta Gáis, déan cinnte go mbeidh aghaidh na slise ar dhath an óir i dtreo thaispeánt an mhéadair



**** Méadair Íoc Mar a Úsáidtear a suiteáladh in áitribh ina bhfuil Lá/Oíche**

Eochair 3 – Rátaí aonaid DL (Baile) CH (Teas Lárnach) agus HW (Uisce Te).

Ráta muirir sheasta freisin in aghaidh an lae.

- ▶ Chun do chuid airgid a aistriú chuig an méadar, brúigh an cnaipe dearg. Taispeánfar ‘Gnóthach / Busy’ ar an taispeáint
- ▶ Níor chóir an cárta a bhaint amach ach amháin nuair atá ‘Gnóthach / Busy’ le feiceáil, nó is féidir leis damáiste a dhéanamh don chárta
- ▶ Má dúnadh an chomhla roimhe seo (m.sh. má tá an méadar as creidmheas) beidh MÚCHTA / OFF le feiceáil ar an méadar agus iarrfar ort seiceáil go bhfuil d’fhearais múchta - is gné sábháilteachta é sin
- ▶ Nuair atá tú cinnte go bhfuil na fearais múchta, brúigh agus coinnigh an cnaipe dearg go n-osclaíonn an chomhla. Má tá suim agat atá á taispeáint ar an scáileán ‘AG DUL DUIT / OWED’ úsáidfidh an méadar roinnt den chreidmheas a cuireadh isteach. Inseoidh an méadar duit anois cén mhéid airgid atá fágtha agat i gcomhair gáis

Tá an Cód seo faofa ag an gCoimisiún
um Rialáil Fuinnimh (CER).

Is féidir dul i dteagmháil le Foireann
Custaiméirí Fuinnimh an CER ar na bealaí
seo a leanas:

Ar an teileafón: 1890 404 404

Ar líne: www.cer.ie/customer-care