

Cód Cleachtais um Billeáil agus Dhícheangal Custaiméirí

electricireland.ie

Maireachtáil níos Cliste

electric
Ireland

Leagtar amach sa Chód Cleachtais seo beartais Electric Ireland maidir le heolas billeála, roghanna íocaíochta agus bailiú fiach. Baineann an Cód seo lenár gcustaiméirí uile, idir chustaiméirí cónaithe agus gnó.

Eolas Billeála

Eisíonn Electric Ireland billí gach ré mí do chustaiméirí cónaithe agus do chustaiméirí gnóthas beag. Féadfaidh custaiméirí móra gnó billí míosúla a fháil más cuí.

Áirítear do bhille ar bhonn léamh/léamha méadair agus sonraí eile soláthraithe ag an **Oibritheoir cuí Líonra***. Féadfar léamha custaiméara a úsáid nuair atá a leithéid curtha ar fáil.

Cuirfidh Electric Ireland tacaíocht ar fáil do thionscnaimh tionscail chun caighdeán léamh méadair a fheabhsú trí chustaiméirí a chur ar an eolas (trí theachtaireachtaí ar an mbille nó ar bhileoga eolais) maidir leis an tábhacht a bhaineann le rochtain ar mhéadair a chur ar fáil **don Oibritheoir cuí Líonra**.

Beidh mionsonraí i do bhille (lena n-áirítear taraifí, táillí seasta, táillí eile seirbhíse, CBL agus tobhaigh) faoin méid fuinnimh a ghearrfar ar do chuntas, faoi aon iarmhéideanna dochair nó creidmheasa ó bhilí roimhe, agus nuair is cuí, faoi aon liúntais a d'fhéadfá a bheith ina dteideal, ar nós an Liúntais Saorleictreachais. Léireofar i do bhille an tréimhse/na tréimhsí atá i gceist leis an mbille chomh maith leis an dáta eisithe agus an dáta ar a bhfuil an íocaíocht dlite.

Eiseoidh Electric Ireland billí sceidealaithe do chustaiméirí tráth nach déanaí ná mí amháin tar éis an dáta a fuarthas sonraí an léimh méadair don tréimhse bhainteach bhilleála, ach amháin i gcásanna a bheidh a mhalairt aontaithe

ag an gcustaiméir, nó nuair atá cuma mhícheart ar shonraí an léimh méadair.

Cuirfidh Electric Ireland custaiméirí ar an eolas go díreach mar gheall ar aon ardú táillí ag tráth oiriúnach nach déanaí ná tréimhse bhilleála amháin tar éis don ardú teacht i bhfeidhm. Cuirfear na hathruithe in iúl go soiléir ar an mbille agus míneofar an modh feidhmithe ar an mbille, i mír ina theannta nó i litir. Nuair a áirítear billí go comhréireach ag athrú taraife, cuirfear seo in iúl ar an mbille agus míneofar an modh feidhmithe ar an mbille, i mír ina theannta nó i litir.

Cuirfidh sonraí breise ar fáil ar ár mbillí, mar shampla sonraí i dtaobh:

- ▶ Uimhreacha teagmhála i gcomhair Electric Ireland, agus i gcomhair **na nOibritheoirí cuí Líonra**
- ▶ Sonraí Méadarphointe atá soláthraithe **ag na hOibritheoirí cuí Líonra**
- ▶ Ár nós imeachta chun gearáin a láimhseáil
- ▶ Sonraí teagmhála don Choimisiún um Rialáil Fuinnimh (CER)

Féadfaidh Electric Ireland billí a chur ar fáil do chustaiméirí i bhformáid leictreonach i gcás ina mbeidh sí ar fáil, agus é sin a bheith comhaontaithe leis an gcustaiméir. Beidh feidhm ag forálacha uile an Chóid Chleachtais seo leis an bhformáid seo bhille chomh maith.

***I gcomhair custaiméirí leictreachais, ESB Networks atá i gceist, i gcomhair custaiméirí gáis, Líonraí Gáis Éireann atá i gceist.**

Do Chuntas a Dhúnadh

B'fhéidir gur mian leat do chuntas baile nó gnó a dhúnadh ar na cúiseanna seo a leanas:

- ▶ Tá tú ag aistriú ó do theach nó ó d'áitreabh gnó
- ▶ Athrú áitíochta
- ▶ D'áitreabh a dhícheangal sa chás go bhfuil sé gan áitiú ar feadh tréimhse fada ama nó má tá sé le scartáil.

Sa chásanna thuasluaite tá sé tábhachtach go rachaidh tú i dteagmháil linn agus eolas a chur chugainn faoi na nithe seo a leanas:

- ▶ D'ainm agus d'uimhir chuntas bainc
- ▶ An dáta ar a mbeidh tú ag bogadh amach
- ▶ An léamh méadair deiridh
- ▶ Do sheoladh seachadta ar aghaidh

Chun léamh méadair aistrithe a aontú leis an úinéir, áititheoir nó tiarna talún nua, teastaíonn ainm agus uimhir fóin an áititheora nua uainn (nó ainm agus uimhir theagmhála an tiarna talún, dlíodóra nó gníomhaire eastáit), má tá na sonraí sin ar fáil.

Sa chás nach féidir leat léamh méadair a chur ar fáil, nó nach bhfuil rochtain agat ar an áitreabh lena dhífhuinnmhiú, déanfaimid meastachán ar an léamh deiridh agus ní mór duit glacadh le haon mhuirir a eascróidh as mar an tsuim a bheidh dlite agat ar do bhille deiridh.

Beidh táille i gceist le haon dícheangal nó athcheangal a dhéanamh ar iarraidh an chustaiméara. Bainfimid úsáid as an eolas seo le do bhille deiridh a eisiúint.

Céard atá le déanamh

Tabhair cuairt orainn ar líne ag www.electricireland.ie/ga/Bogadh-tí chun an bogadh tí a chríochnú linne nó glaoigh orainn ar 1850 372 372 agus tú ar tí bogadh amach.

Nós imeachta um dhícheangal soláthair

Is mian le Electric Ireland rochtain leanúnach a bheith ag gach custaiméir ar fhuinneamh. Oibrímid le cinntiú nach mbaintear soláthar ach mar rogha dheiridh, agus gheallamar mar chuid den Chód Energy Engage gan dícheangal a dhéanamh riamh ar chustaiméir a théann i bpáirt linn.

Déanaimid gach iarracht:

- ▶ Teagmháil a dhéanamh le custaiméirí tríd an bpost nó ar an bhfón maidir lena gcuntas thar téarma. Áirítear leis seo ar a laghad dhá iarracht teagmháil a dhéanamh leis an gcustaiméir trí fhógra i scríbhinn; ar a laghad dhá iarracht bhreise teagmháil a dhéanamh leis an gcustaiméir, agus é a bheith ar fáil - d'fhéadfaí é seo a dhéanamh ar an bhfón, tríd an ríomhphost nó i dteachtaireacht téacs - roimh aon iarratas foirmiúil a eisiúint chun custaiméir a dhícheangal. Tarlóidh gach iarracht cumarsáid a dhéanamh leis an gcustaiméir ar a laghad 3 lá oibre ó chéile.
- ▶ An fhoireann a thraenáil chun déileáil le cúinsí íogaire agus deacra
- ▶ Cumas an chustaiméara íocaíocht a dhéanamh a chinntiú
- ▶ Socrú cuí íocaíochta a chomhaontú a oireann do chúinsí an chustaiméara in éineacht le staid a sheachaint ina n-éireodh an fiachas níos measa. Nuair is cuí, agus é a bheith comhaontaithe go sainráite ag an gcustaiméir, féadfaidh sé go mbeadh i gceist socrú a dhéanamh le méadar réamhíocaíochta nó rialaitheoir buiséid a shuiteáil

- ▶ An custaiméir a chur i gcomhair treoraithe chuig a n-oifig áitiúil MABS, nó chuig a nOifigeach áitiúil Leasa Pobail nuair a éilítear air sin de réir na gcúinsí. Féadfaidh custaiméirí gnó comhairleoir airgeadais a ainmniú chun cuidiú freisin má iarrtar a leithéid
- ▶ Fáil amach faoi aon chúinsí eisceachtúla, mar shampla riachtanais speisialta, a d'fhéadfadh clárú a iarraidh, de réir mar a iarrtar sa Chód Cleachtais um Sheirbhísí Speisialta

Tar éis gach rogha eile a dhéanamh, féadfaidh Electric Ireland iarraidh ar an Oibritheoir cuí Líonra soláthar a bhaint de chustaiméir, faoi réir fógra i scríbhinn de 10 lá oibre, agus de réir Chód Cleachtais ESB Networks um Dhífhuinnmhiú nó de réir Chód Cleachtais Líonraí Gáis Éireann um Dhícheangal mar is cuí, nuair:

- ▶ Nár oibrigh an custaiméir i bpáirt linn lena riaráistí cuntais a réiteach ar bhealach dáiríre
- ▶ Nár íocadh cuntas an chustaiméara de réir théarmaí a chonartha
- ▶ Nach n-aontaíonn an custaiméir le socrú íocaíochta nó nuair nach gcoinníonn sé le socrú comhaontaithe
- ▶ Nuair a dhiúltaíonn an custaiméir do mhéadair réamhíocaíochta nó do rialaitheoir buiséid a shuiteáil
- ▶ Nuair nach dtugann an custaiméir aon fhreagra ar chomhfhreagras nó ar theagmháil ar bith a rinneadh agus nach nglacann siad aon pháirt ann
- ▶ Nuair a iarrann an custaiméir orainn a leithéid a dhéanamh. Sa chás seo, ní mór don duine a dhéanann an t-iarratas dícheangail a bheith ina shealbhóir cláraithe cuntais nó cead sainráite an tsealbhóra chuntais

a bheith aige an soláthar a dhícheangal. Sa chás seo freisin, forchúiteofar na riaráistí agus féadfaidh go mbainfidh na táillí seasta leis fós

- ▶ Nuair nach bhfuil aon áititheoir cláraithe ar an áitreabh. Má tá a chuntas dúnta ag an sealbhóir cláraithe reatha agus má tá Electric Ireland fós ag cur soláthar ar fáil don áitreabh, eiseoidimid fógra ar leith don áitreabh, i scríbhinn trí litir agus ar a laghad 10 lá oibre roimh iarratas foirmiúil ar an áitreabh a dhícheangal i gcás cuntais gáis, de dheasca sealbhóir cuntais ar bith a bheith cláraithe
- ▶ Tabhair do d'aire: I gcás éigeandála nó nuair a thagann saincheist sábháilteachta chun cinn nó nuair atáthar in amhras gur tharla cur isteach, nó ar mhaithe le cúiseanna oibríochtúla nuair is cuí, féadfaidh an tOibritheoir cuí Líonra custaiméir a dhícheangal gan fógra a thabhairt
- ▶ Nuair atá Líonraí Gáis Éireann den tuairim nach bhfuil aon soláthraí gníomhach gáis ag an áitreabh



An fógra a chuirfear chuig custaiméirí ina dtugtar rabhadh maidir le dícheangal i ngar, beidh sé i scríbhinn agus sonrófar ann:

- ▶ Go bhfuil fógra 10 lá oibre, agus cúis an dícheangail san áireamh, á thabhairt maidir lenár rún iarraidh ar an Oibritheoir cuí Líonra dícheangal a dhéanamh de dheasca neamh-íoc
- ▶ Na costais a ghabhann le dícheangal agus athcheangal an tsoláthair
- ▶ Nach féidir riaráistí a íoc leis an duine/ leis na daoine a chuirfidh an dícheangal i gcrích
- ▶ Sonraí teagmhála i gcomhair fhoireann Rialaithe Creidmheasa Electric Ireland d'fhonn téarmaí réitigh a phlé
- ▶ Sonraí teagmhála i gcomhair gníomhaireacht ainmnithe tacaíochta a chomhaontófar le CER de réir mar is cuí, mar shampla MABS
- ▶ Tabhair do d'aire: Nach ndéanfar aon dícheangail ar an Aoine, ar an Satharn, ar an Domhnach, ar an lá roimh Lá Saoire Poiblí ná ar Lá Saoire Poiblí féin

De réir an Chóid Chleachtais um Sheirbhísí Speisialta, má fhaightear amach go bhfuil custaiméir incháilithe faoin gCód, tabharfaimid comhairle don chustaiméir iarratas a chur isteach chun clárú a dhéanamh. Ina theannta sin, lorgóimid socrú íocaíochta a dhéanamh leis an gcustaiméir de rogha ar dhícheangal.

Tabhair do d'aire:

DO CHUSTAIMÉIRÍ GNÓ

Tá rún Electric Ireland soláthar a dhícheangal faoi réir ag fógra i scríbhinn de 5 lá oibre a thabhairt don chustaiméir faoinár rún iarraidh ar an Oibritheoir cuí Líonra dícheangal a dhéanamh. Mar sin féin, i gcás custaiméir gnó ar bith a bhfuilimid den bharúil fúthu go bhfuil riosca ard go loicfidh sé go luath, féadfar an tréimhse fógra um dhícheangal a laghdú go 2 lá.

Ní bhainfear soláthar custaiméara sna cúinsí seo a leanas:

- ▶ Nuair a thairgeann an custaiméir aon bhille gan íoc (riaráistí san áireamh) a shocrú laistigh d'amscála comhaontaithe agus nuair a chomhlíonann sé an gealltanas sin
- ▶ Nuair a aontaíonn an custaiméir agus nuair a choinníonn sé le socrú íocaíochta chun a chuntas a ghlanadh ina thráthchodanna thar thréimhse réasúnta ama
- ▶ Nuair atá an custaiméir nó ball den teaghlach spleách ar fhearas aitheanta éigeandála míochaine á chumhachtú ag leictreachas agus an duine cláraithe linn mar chustaiméir faofa
- ▶ Nuair a chláraigh an custaiméir le haghaidh stádas scothaosta (don tréimhse ó 1 Samhain go 31 Márta)
- ▶ Nuair atá gearán a leanúint ag custaiméir trí nósanna imeachta Electric Ireland um láimhseáil gearáin a úsáid agus nuair atá baint ag an ngearán leis an gcúis um dhícheangal
- ▶ Nuair atá an bille bunaithe ar léamh measta neamhrialta nach dtagann le léamh méadair roimhe ná le stair úsáide an chustaiméara, ach amháin má thagaimid ar léamh don mhéadar atá i gceist
- ▶ Nuair nach mbaineann an tsuim gan íoc le soláthar leictreachais nó gáis
- ▶ Nuair a fuarthas aontú ón gcustaiméir maidir le méadar PAYG a shuiteáil

Athcheangal soláthair

I gcás gur dícheanglaíodh soláthar agus má thagann an custaiméir (nó a ionadaí) ar chomhréiteach le Electric Ireland, athcheanglófar an soláthar a luaithe is féidir faoi réir ár dtéarmaí agus coinníollacha caighdeánacha agus faoi réir Sceideal Athcheangail an Oibritheora Líonra.

Mar chuid den phróiseas athcheangail déanfaimid athbhreithniú ar a stádas cuntais le gach custaiméir, ag cur san áireamh a chúinsí aonarachacha le go mbunófar na bearta is gá chun creidiúnacht an chustaiméara a fheabhsú. Féadaimid soláthar éarlaise nó beart eile dá leithéid a iarradh go dtí go mbeidh na gnáth-théarmaí creidmheasa comhlíonta ag an gcustaiméir ar feadh tréimhse 12 mhí ar bhonn leanúnach. Leagfaimid na coinníollacha seo amach i scríbhinn don chustaiméir, ina gcuimsítear an modh ina ndéanfar an éarlais lena mbaineann a aisíoc.

Réiteofar gach gearán trí Nós Imeachta Electric Ireland um Láimhseáil Gearán. Is Cód Cleachtais ar leith é an Nós Imeachta um Láimhseáil Gearán arna formheas ag CER.

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

Is féidir cóipeanna dár gCairt Chustaiméirí agus dár gCód eile a fháil ar na bealaí 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:

service@electricireland.ie

Ar Líne www.electricireland.ie/customercharter

Roghanna íocaíochta

Déanann Electric Ireland é chomh héasca agus is féidir ort do bhille fuinnimh a íoc trí réimse leathan de bhealaí áisiúla íocaíochta a thairiscint do chustaiméirí. 14 lá ón dáta eisithe is ea ár dtéarmaí ginearálta íocaíochta, nó láithreach má tá do chuntas i riaráistí. Féadfaidh sé go mbeidh téarmaí níos sainiúla íocaíochta ag praghasphleananna ar leith, áfach. Seo liosta dár roghanna reatha íocaíochta:

- ▶ Íocaíocht trí Dhírdhochar
- ▶ Íocaíocht trí chárta Laser nó Visa Debit trínár suíomh gréasáin nó trí ghlaoh ar 1850 372 372
- ▶ Íocaíocht tríd an Scéim Buiséad Teaghlaigh

- ▶ Íocaíocht thar an gcuntar, mar shampla in aon cheann de na hionaid díolta Paypoint, Payzone, AIB, Postpoint nó An Post
- ▶ Íocaíocht trí sheic sa phost
- ▶ Íocaíocht trí ghíoró bainc (i gcás ina mbeidh fáil air sin)
- ▶ Íocaíocht ATM nó leictreonach (i gcás ina mbeidh fáil air sin)

Ní mór duit do bhille a íoc de réir shainchoinníollacha íocaíochta an Phraghasphlean a roghnaigh tú. Má íocann tú linn trí dhírdhochar, coimeádfaimid againn féin an ceart ár ndáta bailithe Dírdhochair a athrú agus cuirfimid scéala chugat roimh ré má dhéantar amhlaidh.

Deacrachtaí íocaíochta agus socruithe

Tá Electric Ireland faichilleach le cúinsí sainiúla gach duine dár gcustaiméirí agus tuigimid go dtarlaíonn sé gurbh fhéidir go mbíonn tionchar ag cruatan airgeadais ar chumas custaiméirí íocaíocht a dhéanamh. Táimid tiomanta do chabhrú le custaiméirí a bhfuil fíordheacrachtaí acu a mbillí a íoc agus oibreimid le custaiméirí agus le gníomhaireachtaí leasa de réir mar a iarrtar, trí:

- ▶ Chomhairle a chur ar chustaiméirí dul i dteagmháil linn go luath má bhíonn deacrachtaí acu íocaíocht a dhéanamh ar a mbille.
- ▶ Shocrú a thairiscint méid comhaontaithe a íoc ina thráthchodanna, nó méadar PAYG a shuiteáil
- ▶ Bheith ag obair le gníomhaireachtaí mar iad ainmnithe ag an gcustaiméir lena ndeacracht airgeadais a réiteach, mar shampla MABS

Tá an Cód seo formheasta ag an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (CER).
Féadfar teagmháil a dhéanamh ar an bhfón leis an Foireann Cúram Custaiméirí
Fuinnimh de chuid CER ag 1890 404 404 nó trí chuairt a thabhairt ar
www.cer.ie/customer-care