



Cód Cleachtais um Sheirbhísí Speisialta

electricireland.ie

Maireachtáil níos Cliste

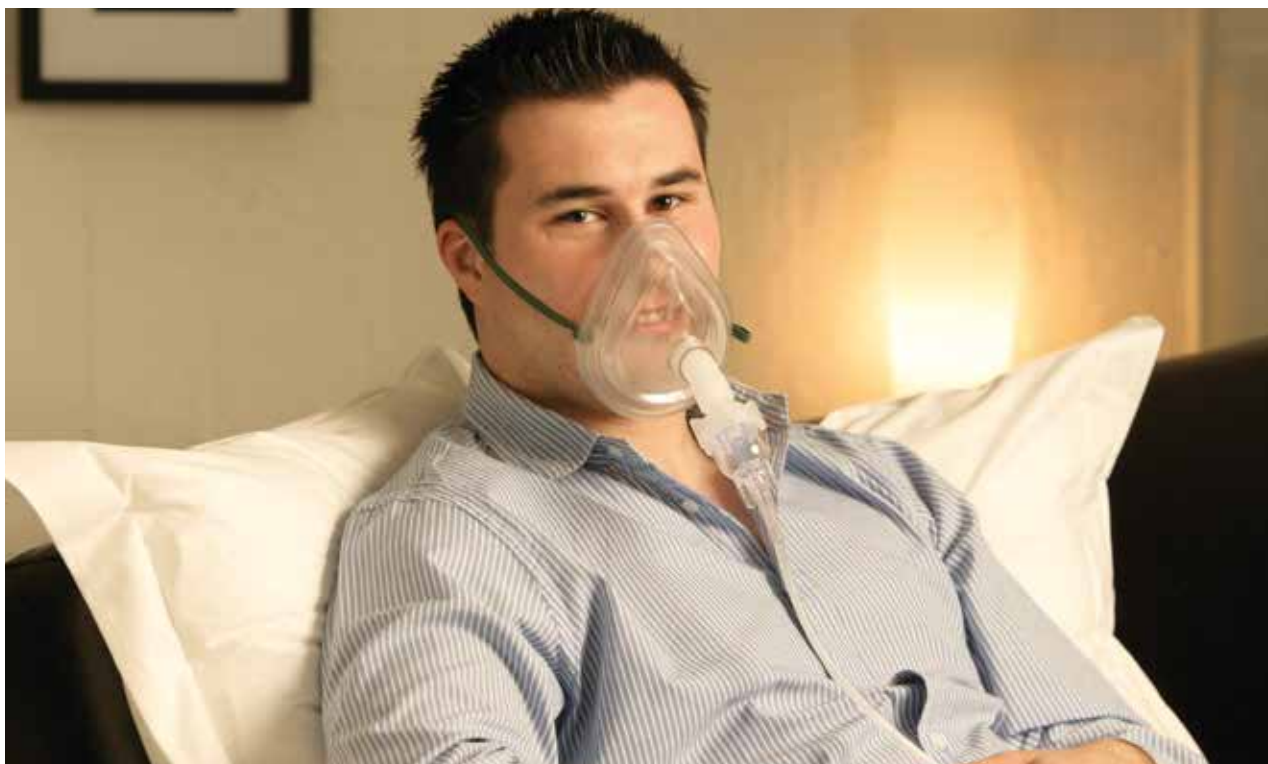
electric
Ireland



Cód Cleachtais um Sheirbhísí Speisialta

Is é aidhm Electric Ireland an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil dár gcustaiméirí uile. Go háirithe, is cás linn na custaiméirí sin a bhfuil seirbhísí speisialta uathu, mar shampla iad siúd faoi riachtanais speisialta agus iad siúd atá scothaosta. Sa Chód Cleachtais seo, leagamar amach ár ngealltanais maidir leis na seirbhísí speisialta sin a sholáthar.

- ▶ Cuirfimid ar fáil seirbhís clárúcháin do na custaiméirí sin a bhfuil seirbhísí speisialta uathu atá clúdaithe sa Chód seo.
- ▶ Déanfaimid clárú ionadaí tríú páirtí a éascú nuair is gá.
- ▶ Poibleoimid seirbhísí speisialta trí na meáin chumarsáide, ar ár láithreán gréasáin www.electricireland.ie agus trínár nIonad Náisiúnta Teagmhála do Chustaiméirí.
- ▶ Cinnteoidimid go mbeidh ár bhfoireann traenáilte chun an Cód Cleachtais seo a chur i bhfeidhm.
- ▶ Déanfaimid gach iarracht réasúnta a chinntiú nach ndéantar custaiméirí cláraithe scothaosta a dhícheangal mar iarratas ó Electric Ireland i rith mhíonna an gheimhridh ó mhí na Samhna go mí an Mhárta san áireamh.
- ▶ Oibreoidimid i ndlúthpháirt le heagraíochtaí a dhéanann ionadaíochta ar son custaiméirí faoi riachtanais speisialta, le cinntiú go bhfuilimid ag soláthar na seirbhísí cuí.
- ▶ Eiseoidimid tuarascáil bhliantúil don Choimisiún um Rialáil Fuinnimh ina sonrúfáir líon na gcustaiméirí atá cláraithe le haghaidh seirbhísí speisialta, chomh maith le cur síos ar na seirbhísí soláthraithe.



Clárú le haghaidh custaiméirí tacaíochta tosaíochta atá spleách ar fhearas míochaine

Cuirimid ar fáil seirbhís clárúcháin do chustaiméirí atá spleách ar fhearas míochaine baile, idir fhearas a bhaineann le tacaíocht beatha agus fhearas nach mbaineann le tacaíocht beatha. Áirítear san fhearas seo fearas scagdhealaithe baile, comhchruinnitheoirí ocsaigine, néalaitheoirí, ardaitheoirí staighre, ardaitheoirí folcadáin &rl.

Cuirfear sonraí custaiméirí a chláraíonn ar aghaidh chuig ESB Networks chun bheith san áireamh ar an gClár Tionscail, nó ar aghaidh chuig an Oibríteoir Cláraithe Gásphointí (GPRO), chun bheith san áireamh ar an Liosta Custaiméirí Tacaíochta ar an gClár Gásphointí. Cuirfidh an méid sin ar chumas ESB Networks agus an GPRO na custaiméirí sin a aithint atá leochaileach go sonrach maidir le briseadh i soláthar fuinnimh.

Fearas Tacaíochta Beatha

Comhchruinnitheoir Ocsaigine

Meaisín Súite Pearsanta

Scagdhealú Baile

Caidéal Beathaithe Feadán

Gastratóime Ionscópach

Thréchraicneach (PEG)

Meaisín Lánchothaithe Paireintrealach

Aerálaí

Fearas nach mbaineann le Tacaíocht Beatha

Ardaitheoir Leictreach

Tocht Leictreach um Fhaoiseamh Brú

Ardaitheoir Baile

Néalaitheoir

Clárú le haghaidh custaiméirí lagéisteachta, lagchainte, lagamhairc, nó custaiméirí a bhfuil deacrachtaí gluaiseachta acu

Cuirimid seirbhís clárúcháin ar fáil do chustaiméirí lagamhairc, do chustaiméirí a bhfuil deacrachtaí éisteachta/cainte acu, nó a bhfuil deacrachtaí gluaiseachta acu. Chun leas a bhaint as réimse de sheirbhísí speisialta a chuirimid ar fail, ní mór do chustaiméirí a gcuid sonraí a chlárú linn. Cuirfear sonraí custaiméirí a chláraíonn ar aghaidh chuig ESB Networks chun bheith san áireamh ar an gClár Tionscail, nó ar aghaidh chuig an Oibritheoir Cláraithe Gáspointí (GPRO), chun bheith san áireamh ar an Liosta Custaiméirí Tacaíochta ar an gClár Gáspointí. San áireamh sna seirbhísí speisialta tá:

Billí Braille – féadaimid billí Braille a chur ar fail do dhaoine a léann Braille.

Billí Labhartha – féadaimid billí labhartha a chur ar fail do dhaoine atá dall agus do dhaoine lagamhairc. Nuair atá bille dlite le heisiúint, cuirfimid gloch ar an gcustaiméir nó ar dhuine ainmnithe teagmhála leis na sonraí. Cuirfear an bille páipéir sa phost chuige ansin.

Bille cló móir – do dhaoine lagamhairc.

Billí a atreorú – do dhaoine lagamhairc féadfaimid an bille a chur chuig cara nó gaol ainmnithe má iarrtar a leithéid a dhéanamh.

Saoráid Minicom – tairgimid seirbhís téacsfoin do dhaoine a bhfuil trealamh minicom acu ina dteach.

Seirbhís Gearrtheachtairachtaí – cuirfimid seirbhís gearrtheachtairachtaí ar fáil atá an-úsáideach do chustaiméirí a bhfuil deacrachtaí éisteachta acu.

Cumarsáid speisialta do chustaiméirí lagamhairc

Chomh maith le billí Braille agus labhartha do chustaiméirí lagamhairc, táimid tiomanta d'fheabhsuithe leantacha a sholáthar do sheirbhísí closchumarsáide.

Custaiméirí lag-gluaiseachta

Má tá fadhbanna soghluaisteachta ag custaiméir, ba chóir dó/di teagmháil a dhéanamh linn ar 1850 372 372 chun a riachtanais a phlé agus tabharfaimid comhairle dó/di ar na roghanna is feiliúnaí atá ar fáil.

Clárú do chustaiméirí scothaosta

I gcás custaiméirí atá scothaosta (sainithe mar iad siúd atá 66 bliain d'aois nó níos sine), agus atá cláraithe linn, ní iarrfaidh Electric Ireland go ndéanfar a soláthar leictreachais a dhícheangal ar chúis ar bith (seachas i gcás iarratas ó chustaiméir nó cúiseanna sábháilteachta) idir míonna an gheimhridh lena n-áirítear ó mhí na Samhna go mí an Mhárta.

Maidir le custaiméirí atá ag fáil liúntas saorleictreachais ón Roinn Coimirce Sóisialaí trína mbille fuinnimh Electric Ireland, tá siad cláraithe go huathoibríoch agus ní gá dóibh teagmháil a dhéanamh linn. Maidir le custaiméirí nach bhfuil ag fáil liúntas saorleictreachais ná saorgháis ón Roinn Coimirce Sóisialaí trína mbille fuinnimh Electric Ireland, is gá dóibh teagmháil a dhéanamh linn d'fhonn clárú.

Ionadaí tríú páirtí a chlárú

I gcás ina mbeidh custaiméir cláraithe le haghaidh seirbhísí speisialta, ach ar mhaith leis nó léi ionadaí tríú páirtí a chlárú chun gníomhú ar a son, Déanfaidh Electric Ireland é sin a éascú. Is féidir an clárú a shocrú trí ghlaoch a chur ar ár nIonad Teagmhála Custaiméirí ar 1850 372 372 (8rn - 8in Luan go Satharn).

Deacrachtaí íocaíochta

Maidir le custaiméirí a bhfuil deacrachtaí acu a mbille fuinnimh Electric Ireland a íoc, ba chóir dóibh socrú a dhéanamh teagmháil a dhéanamh linn láithreach. Geallaimid plé le gach custaiméir ar bhealach íogair agus proifisiúnta.

Ach amháin mar iarratas ón gcustaiméir, ní iarrfaimid go ndéanfar dícheangal i gcás custaiméirí atá cláraithe mar dhaoine atá ag brath ar fhearas míochaine éigeandála.

Chomh maith leis sin, ní iarrfaimid go ndéanfar dícheangal ar chustaiméirí cláraithe scothaosta i rith mhíonna an gheimhridh ó mhí na Samhna go mí an Mhárta san áireamh, ach amháin má iarrann an custaiméir orainn a leithéid a dhéanamh.

Féadfar tuilleadh eolais ar ár mbeartais a fháil inár gCód Cleachtais um Billeáil agus Íocaíochtaí Custaiméirí.

Tabhair do d'aire: chun clárú mar chustaiméir faoi riachtanais speisialta, ní mór do chustaiméirí foirm iarratais a chomhlánú, a shíniú agus a chur ar ais chugainn. Chun foirm iarratais a ordú, nó chun do riachtanais a phlé maidir le gnó a dhéanamh le Electric Ireland, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh linn trí aon cheann de na modhanna ag bun an leathanaigh.

Rúndacht

Maidir le custaiméirí a chláraíonn linn do sheirbhís tosaíochta nó do riachtanais um sheirbhís speisialta, cuirfear a sonraí ar aghaidh chuig ESB Networks agus chuig an Oibritheoir Cláraithe Gáspointí, chun ligean dóibh seirbhísí breise a chur ar fáil atá in oiriúint do do chatagóir custaiméara, de réir na dtéarmaí san Acht um Chosaint Sonraí (1988 agus 2003).

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: eascaitheoirgearan@electricireland.ie

Ar Líne: www.electricireland.ie/customercharter

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