



Ár gCairt Chustaiméirí

electricireland.ie/customercharter

Maireachtáil níos Cliste

electric
ireland



Ár gCairt Chustaiméirí

A Chustaiméir dhil,

Is iad Electric Ireland an rannán de ESB atá freagrach as do chuntas soláthair fuinnimh a bhainistiú. Eisímid do bhille agus cuirimid eolas ar fáil chun cabhrú leat an leas is fearr a bhaint as d'úsáid fuinnimh, mar shampla eolas faoi shábháilteacht agus caomhnú fuinnimh.

Tá Electric Ireland tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a thairiscint duit. Is féidir an tseirbhís a sholáthraímid duit a achoimriú sna gealltanais seo a leanas:

- ▶ Caithimid leat go cúirtéiseach agus le meas, faoi mar is mian linn go gcaithfí linne.
- ▶ Déanfaimid iarracht do chuid riachtanas a thuiscint trí éisteacht go cúramach lena bhfuil le rá agat.
- ▶ Déanfaimid beart de réir ár ngealltanais chomh tapaidh agus is féidir.

Tá caighdeán ár seirbhíse bunaithe ar ár cúig Chód Custaiméirí:

- (1) An Cód Cleachtais um Billeáil agus Dhícheangal Custaiméirí.
- (2) An Cód Cleachtais um Chustaiméirí Leochaileacha.
- (3) An Cód Cleachtais um Láimhseáil Gearán
- (4) Cód Iompair Margaíochta agus Cláraithe.
- (5) An Cód Cleachtais um Méadrú Réamhíochta 'íoctar mar a Úsáidtear'.

Ag eascairt as na cúig Chód Custaiméirí seo tá seacht ngealltanas á ndéanamh againn leat ar na leathanaigh a leanas. Is fiú an leabhrán seo a choinneáil ar láimh mar thagairt má bhraitheann tú riamh nach bhfuil an tseirbhís a fhaigheann tú maith go leor.

Go raibh maith agat as do ghnó ar mór linn é, agus táimid ag tnúth le cabhair a thabhairt duit sa todhchaí.

Is mise, le meas,

Paul Stapleton, Bainisteoir Ginearálta
Electric Ireland

Táimid tiomanta do:

1. Cruinneas bille

Táimid tiomanta do do bhille a áireamh go cruinn. Má bhíonn ceist agat faoi bhille, is gnách gur féidir é a fhreagairt ar an bhfón. Más gá dúinn a thuilleadh fiosruithe a dhéanamh, áfach, tiocfaimid ar ais chugat le freagra sonraithe laistigh de 10 lá oibre. Agus, má theipeann orainn an gealltanais seo a chomhlíonadh, íocfaimid €40 leat.

2. Do bhille a thuiscint

Maidir le do bhille a fháil agus a íoc, féadfaidh tú brath orainne le haghaidh:

- ▶ Mioneolas billeála chun cabhrú leat do bhille fuinnimh a thuiscint.
- ▶ Iomad bealaí agus áiteanna chun do bhille a íoc.
- ▶ Beartais agus nósanna imeachta bailithe atá cóir agus follasach má tá deacrachtaí íocaíochta agat.

Agus, má theipeann orainn ár ngealltanais a chomhlíonadh, íocfaimid €40 leat.

3. Aisíocaíochtaí ráthaithe

Má thairgimid aisíocaíocht duit ar chúis ar bith, ráthaímid é a eisiúint laistigh de 10 lá oibre. Mura dtarlaíonn sé, íocfaimid €40 leat.

4. Ceisteanna a fhreagairt

I gcoitinne, féadfaidh do cheist a fhreagairt nuair a dhéanann tú teagmháil linn. Féadfaidh roinnt fiosruithe a bheith píosa beag níos casta, áfach, go háirithe má bhíonn tríú páirtithe i gceist. Más gá dúinn a thuilleadh fiosruithe a dhéanamh, áfach, tiocfaimid ar ais chugat le freagra sonraithe laistigh de 10 lá oibre.

Agus, má theipeann orainn freagra a thabhairt laistigh de 10 lá oibre, íocfaimid €40 leat.

5. Gearáin réitithe

Tá tú i dteideal aon ghearáin a bheith réitithe go tapa agus go héifeachtúil agus, inár gCód Cleachtais um Láimhseáil Gearán, sonraímid go díreach conas a dhéanfaimid é seo. Is é ár n-aidhm gearán a réiteach laistigh de 10 lá oibre. Más gá dúinn a thuilleadh fiosruithe a dhéanamh, áfach, tiocfaimid ar ais chugat le freagra sonraithe laistigh de 10 lá oibre.

Má theipeann orainn ár ngealltanais sa Chód a chomhlíonadh, íocfaimid €40 leat.

6. Tacaíocht do chustaiméirí a bhfuil seirbhísí speisialta uathu

Sonraítear inár gCód Cleachtais um Chustaiméirí Leochaileacha an réimse seirbhísí speisialta atá ar fáil. Seo achoimre orthu:

- ▶ Féadfaidh custaiméirí atá spleách ar fhearas míochaine éigeandála clárú mar chustaiméir Tacaíochta Tosaíochta.
- ▶ Féadfaidh custaiméirí lagamhairc a bhfuil modh speisialta cumarsáide uathu formáid chúil bhille a iarraidh (mar shampla bille labhartha, bille Braille).
- ▶ Má tá deacracht ghluaiseachta ag custaiméir, déan teagmháil linn agus tabharfaimid comhairle i dtaobh na roghanna is feiliúnaí atá ar fáil.
- ▶ I gcás custaiméirí atá aosta (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 (ach amháin má iarrtar a leithéid a dhéanamh ar mhaithe le cúiseanna sábháilteachta/cothabhála) idir míonna an gheimhridh lena n-áirítear ó mhí na Samhna go mí an Mhárta. Maidir le custaiméirí atá ag fáil liúntas saorleictreachais (nó saorgháis) 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 (nó saorgháis) ón Roinn Coimirce Sóisialaí trína mbille fuinnimh Electric Ireland, is gá dóibh teagmháil a dhéanamh linn d'fhonn clárú.

Ní mór do chustaiméirí a bhfuil na seirbhísí seo uathu nó atá incháilithe do na seirbhísí seo clárú linn (ach amháin mar a sonraíodh thuas). Le haghaidh foirm clárúcháin, déan teagmháil linn le do thoil ar **1850 372 372** (línte ar oscailt 8r.n. - 8i.n. Luan go Satharn).

Tá roghanna eile teagmhála ar fáil ag deireadh na bileoige seo faoi 'Eolas Eile Tábhachtach'.

Tá roghanna eile teagmhála ar fáil ag deireadh na bileoige seo faoi 'Eolas Eile Tábhachtach'. Má tá tú cláraithe linn le haghaidh seirbhíse speisialta agus má theipeann orainn ár ngealltanas a chomhlíonadh faoin gCód seo, íocfaimid €40 leat.

7. Margaíocht Chóir

Táimid tiomanta thú a chosaint i gcoinne margaíocht neamhiarrtha, éagórach nó míthreorach ó Electric Ireland. Tá sonraí iomlána ar conas a dhéanaimid é seo go díreach – mar shampla, gach céim réasúnta a thógáil le cinntiú go bhfuil ábhar margaíochta cruinn, nó eolas a sholáthar ar theorannacha ama a bhaineann le haon phromóisean – tá siad foilsithe inár gCód Iompair Margaíochta.

Agus, má theipeann orainn aon cheann de na gealltanais seo a chomhlíonadh, íocfaimid €40 leat.

Eolas eile tábhachtach

Féadfaidh tú cóip de na Cóid agus de na Foirmeacha Clárúcháin um Sheirbhísí Speisialta (Tacaíocht Tosaíochta; Riachtanais Speisialta; I mBun Cúraim do Dhaoine Aosta) a fháil trí theagmháil a dhéanamh linn.

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, Co. Chorcaí.

Tríd an ríomhphost: eolas@electricireland.ie

Ar Líne: www.electricireland.ie/customercharter

Réiteach Saincheiste

Mura gcreideann tú gur chomhlíonamar ár ngealltanais Cairte, féadfaidh tú an nós imeachta gearán Electric Ireland a leanúint. Glaoigh ar 1850 372 372 nó seol ríomhphost chuig service@electricireland.ie. Mura mbíonn tú sásta leis an réiteach, féadfaidh tú scríobh chuig Electric Ireland, Éascitheoir Gearán, Bosca Uimhir 12523, Baile Átha Cliath 9, nó seol ríomhphost chuig complaintfacilitator@electricireland.ie. Murar réitíodh do shaincheist tar éis ár nós imeachta gearán a leanúint, féadfaidh tú ansin an t-ábhar gearáin a chur i láthair an Choimisiún um Rialáil Fuinnimh (CER).

Féadfar teagmháil a dhéanamh le CER mar seo a leanas:

Tríd an bpost: An Fhoireann um Chustaiméirí Fuinnimh
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@cer.ie

Téarmaí agus coinníollacha

Aon íocaíochtaí a dhéantar faoin gCairt seo as teipeadh na caighdeáin arda atá sonraithe againn a chomhlíonadh, déantar iad gan glacadh le dlíteanas dlíthiúil ar thaobh Electric Ireland. I gcás aon trasnaíl nó neamhréir idir an Chairt Chustaiméirí agus Coinníollacha Soláthair Electric Ireland – ar fáil ar www.electricireland.ie/termsandconditions nó ónár nIonad Teagmhála Custaiméirí ar 1850 372 372 – beidh na Coinníollacha Soláthair i réim. I ngach cás eile, is féidir dul i mbannaí ar ár nGealltanais um Sheirbhís Custaiméirí.

Tá an Cód seo agus na Cód Cleachtais tacaíochta faofa ag an
gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (CER) www.cer.ie/customer-care