

断开操作规范

简介

断开

术语“断开”是指：

- 锁定燃气表；
- 拆除仪表；或者
- 切割煤气管道并将其封闭。

本规范适用于下列情况下燃气供应的断开：

- ✓ 断开的地点为企业或家庭所占用；或者
- ✓ 断开并非是客户要求的

本规范不适用下列断开情况：

- ✗ 断开的地点并非由企业或家庭占用；
- ✗ 客户要求断开；
- ✗ 出于安全考虑，我们认为有必要断开，以免发生事故；
- ✗ 存在安全隐患，对人员或财产构成危险；
- ✗ 断开是暂时的，例如保养；按照计划停气；或者
- ✗ 为了恢复向连接到燃气网络的其它客户供应燃气而停气。

要求断开的燃气供应商有责任保证充分考虑了断开所造成的影响。

为了避免疑问，在断开操作时，我们假定要求断开的燃气供应商已经遵守了一切法律要求或许可义务，并且按照它们自己的断开操作规范实施。

主要原则

断开通知

客户有权根据其燃气供应商的燃气断开政策，获得断开通知。在燃气供应商要求Gas Networks Ireland断开之前，必须告知客户断开的原因，并且给予客户充分的机会处理断开的原因。

通知客户

当工作人员到达现场时，他们将亲自通知客户（如有可能）将实施断开操作。如果无法通知，工作人员将先实施断开操作，并留下一张信息卡，通知客户断开事宜。除了现场无人或者客户拒绝进入之外，其它情况下都会将断开的原因（即按照燃气供应商的要求）通知客户。

断开操作

如果工作人员在抵达现场时，发现客户属于弱势群体（请参阅我们的弱势客户指南），工作人员可以自行决定是否从现场退出，并且通知给燃气供应商。如果客户身患疾病或者有亲人身故，我们将会谨慎处理。

重新连接

如果要求重新连接，您需要与您的燃气供应商联系。将根据Gas Networks Ireland公布的实施标准重新连接。

从断开连接到重新连接，可通过拨打电话**1850 200 694**向我们致电，获取更新信息。

保密

我们将为客户和天然气供应商保密，保证其信息机密性。

程序

断开通知

燃气供应商要求

如燃气供应商断开操作规范所述。

违反连接协议和/或Gas Networks Ireland的条款和条件

将根据Gas Networks Ireland与客户之间的连接协议，发出违约通知。如果违约行为导致断开，将会至少提前两个工作日发出通知。

断开请求的验证

燃气供应商要求

燃气供应商在燃气点登记（通过燃气点登记办公室 - GPRO）。

违反连接协议和/或Gas Networks Ireland的条款和条件

Gas Networks Ireland将采取一切合理措施，确保断开系出于正当理由。

通知客户

通知

当工作人员到达现场时，他们将努力在工作实施之前向客户解释断开的原因，例如是燃气供应商所要求的。

理由

在断开时，应当留下附有下列信息的通知：

- (a) 已经断开；
- (b) 要求断开的燃气供应商；和
- (c) 该燃气供应商的联系电话。

断开操作

通知时间表

Gas Networks Ireland不会在周五、周六、周日、公共假日的前一天或者公共假日断开您的燃气供应。

为避免疑问，出于安全原因，为了防止人员受伤或财产损失，可能会随时断开连接，且其不在本断开操作规范适用范围内。

身患疾病或者有亲人身故

如果客户身患疾病或者有亲人身故，我们将会谨慎处理。

现场没有成年人

对于国内业务，如果需要到现场断开连接，而现场没有成人在场时，工作人员将会撤出现场并且留下一份通知，指出将会在将来的某个日期回到现场完成断开。

弱势客户

如果客户在弱势客户登记册中被定义为弱势客户，则提出断开要求的燃气供应商将负责确保，该要求符合它为此类客户而制定的许可条件和/或由CRU通告的一切特殊要求。

如果我们在抵达现场进行中断时发现客户属于弱势客户，我们可以自行决定退出现场并通知相关燃气供应商。

我们将根据我们的弱势客户指南开展工作。

客户获知信息

如果断开与Gas Networks Ireland的职能有关，工作人员将被授权讨论断开的原因。

在所有其他情况下，工作人员会建议客户联系他们的燃气供应商来讨论断开原因。

无法进入

如果由于现场无人而无法进入，或者被拒绝入内，即客户不允许工作人员查看气表，工作人员将会撤离，并留下一份通知，且将会通知要求断开的燃气供应商。

未能断开

如果工作人员由于任何原因而无法执行断开要求，工作人员将会撤离，并留下一份通知，且将会通知要求断开的燃气供应商。

付款

工作人员不能接受付款，也不能代表燃气供应商对支付做出安排。

燃气供应商的变化

仅当燃气供应商正式提出重新连接的要求，Gas Networks Ireland才可实施重新连接。

保证标准

程序将符合总体性能标准，如CRU所批准的配送体系所有者许可证第13项条件的规定。

* Gas Networks Ireland是一家指定的股份有限公司，在爱尔兰注册成立，注册号为555744，注册办公地址位于 Gasworks Road, Cork, County Cork T12 RX96。

定义

下列定义仅用于协助理解本断开操作规范。

“客户” 指与燃气供应商订立协议购买和/或利用燃气的用户，其中供应商将燃气从输送系统送到使用位置。为避免疑义，客户不得包括已连接系统的操作员或通过已连接系统配送天然气的人员。

“工作人员” 是由Gas Networks Ireland授权的一人或多人，按照Gas Networks Ireland的要求在客户的现场断开。

“断开” 是指除网络中断或紧急情况外，出于任何原因而有意地阻止在燃气网络和客户现场之间通过燃气点实现燃气供应。

“燃气点” 是一个计量点，在这里可以从Gas Networks Ireland的燃气网络中提取天然气，从而为客户的设施提供天然气。

“燃气供应商” 是指持有运输许可证并与Gas Networks Ireland签订框架协议的任何人。

“CRU” 是公用事业管理委员会，它是爱尔兰的独立能源和水源管理机构。

“弱势客户” 应具有法定文书编号463 20111所给出的含义，并在特别服务设施登记簿上登记。

¹ 弱势客户是指由于年老或者身体、感官、智力或精神问题，在冬季月份断开燃气供应特别容易受到伤害的家庭客户（法定文书编号463 2011）。

Gas Networks Ireland的主要联系方式如下:


普通查询

1850 200 694

24小时紧急服务

1850 20 50 50

networksinfo@gasnetworks.ie

 [@GasNetIRL](https://twitter.com/GasNetIRL)

gasnetworks.ie